Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

Rapport annuel 2010-2011

Maintenir les transports efficaces et accessibles pour tous

Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2011

Imprimé et relié au Canada

Numéro de catalogue : TT1-2011

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur son site Internet à l'adresse www.otc.gc.ca.

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2592 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Images des pages 53 et 66 utilisées avec l'autorisation du Port de Montréal
Photographes : Jean-Paul Lejeune (p. 53) et Sylvain Giguère (p. 66)

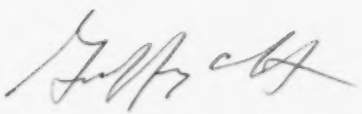
Mai 2011

L'honorable Denis Lebel, C.P., député
Ministre des Transports
Tour C – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2010-2011 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.



Geoff Hare
Président et premier dirigeant

Table des matières

06 **Message du Président et premier dirigeant**

08 **À propos de l'Office**

10 **De la stratégie à la réalité : Plan stratégique 2008-2011**

12 À l'écoute des intervenants et des clients

16 Les gens, nos atouts les plus précieux

22 Amélioration de l'appui et de l'écoute active de l'organisation

24 **Notre rôle en matière de règlement des différends**

30 Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

39 Règlement des différends relatifs au transport aérien

46 Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire

52 Règlement des différends relatifs au transport maritime

Notre rôle en matière de réglementation et déterminations de l'industrie 54

Réglementation essentielle pour les transporteurs aériens canadiens 59

Réglementation essentielle pour les transporteurs ferroviaires canadiens 63

Réglementation essentielle pour l'industrie maritime canadienne 66

Notre rôle en matière d'assurance de la conformité 68

Évaluation de la Loi 74

Annexe 86

Message du Président et premier dirigeant

L'Office des transports du Canada est un organisme de réglementation et un tribunal fiable et respecté. Grâce au règlement des différends et à la réglementation économique essentielle, l'Office contribue à un réseau de transport national concurrentiel, efficace et accessible.

La prestation de services efficaces et adaptés aux besoins des Canadiens et des fournisseurs de services de transport fédéraux est essentielle parce que, en bref, les transports comptent. Ils sont essentiels à la prospérité économique et sociale du Canada, au transport de marchandises et pour relier les gens dans l'ensemble de notre vaste pays.

Comme toujours, le Rapport annuel de l'Office offre l'occasion de réfléchir sur les succès et les défis que nous avons connues. Il fournit aussi une évaluation de l'exécution de la *Loi sur les transports au Canada*, mettant en évidence les difficultés que l'Office a connues dans l'administration de la Loi et fournissant des points de vue et des recommandations au Parlement sur les approches possibles pour y donner suite.

Passer de la stratégie à la réalité

L'an dernier, l'Office a commencé l'année finale de son tout premier Plan stratégique triennal – l'aboutissement de trois années de progrès et d'améliorations continus pour les nombreux services que nous offrons.

Ce Plan stratégique 2008-2011 présentait un programme ambitieux, appuyé par des plans d'action précis et des cibles de rendement rigoureuses et mesurables. Afin d'améliorer ses services de première ligne, l'Office a :

- augmenté considérablement le nombre de consultations publiques sur la modernisation du régime réglementaire de l'Office;
- mis en œuvre un nouveau cadre de gouvernance pour garantir l'harmonisation de ses objectifs stratégiques, opérationnels et de rendement;
- renouvelé ses outils et pratiques de gestion des cas pour améliorer le traitement du règlement des différends, ce qui a donné lieu à l'élimination de l'arriéré des différends.

Il ne s'agit là que de quelques exemples. Nous avons travaillé fort pour traduire les objectifs à moyen et à long terme du plan d'une vision partagée à des résultats concrets et significatifs. Je suis fier de dire que l'équipe composée d'employés diligents et dévoués de l'Office a relevé le défi. Ce Rapport annuel fournit la preuve des résultats impressionnants atteints – l'an dernier et tout au long du Plan stratégique.

Demeurer attentif aux besoins des clients

Le succès dans l'atteinte de ces résultats peut être mesuré de différentes façons. En tant qu'organisation axée sur les clients, une mesure clé de notre succès est le degré de satisfaction de nos clients et de nos intervenants. C'est pourquoi nous avons établi, en 2009, un programme pluriannuel exhaustif de mesure de satisfaction des clients pour obtenir une rétroaction annuelle à propos de nos services, de nos relations et de notre rendement.

Cette rétroaction nous a permis de voir l'Office du point de vue de ses clients et de mesurer les progrès que nous avons réalisés pour rendre nos services et nos processus plus clairs, plus simples et mieux adaptés à leurs besoins.

En général, les résultats des sondages de 2009-2010 et de 2010-2011 ont révélé des niveaux élevés de satisfaction en ce qui a trait aux services de l'Office. Ce dernier a obtenu de très hautes notes pour son professionnalisme, pour s'être assuré que ses processus sont biens compris et pour son engagement à fournir des modes alternatifs de résolution de conflits de rechange efficaces et rentables.

Les résultats ont aussi indiqué quelques secteurs clés qui nécessitaient de l'amélioration, tels que mieux communiquer les décisions qui constituent des précédents aux parties, ainsi que de continuer à accroître la confiance dans l'impartialité de l'Office grâce à une meilleure transparence et à un dialogue et un engagement améliorés avec les intervenants.

Nous avons pour objectif d'écouter et d'agir pour répondre aux besoins de nos clients et de nos intervenants. Ces constatations nous aident à tracer la voie que nous suivrons pour notre nouveau Plan stratégique triennal.

Perspectives d'avenir : les trois prochaines années

Le Plan stratégique 2011-2014 de l'Office se fondera sur les bases établies – et les réalisations atteintes – entre 2008 et 2011, tout en tenant compte des nouveaux enjeux et en continuant de travailler sur les défis en cours.

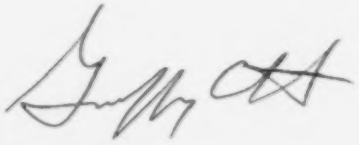
Je suis plus que jamais convaincu que le succès ne peut être assuré qu'en fournissant des services mieux adaptés et plus souples à nos clients et à nos intervenants. Pour ce faire, l'Office doit :

- améliorer sa connaissance des besoins en constante évolution des voyageurs canadiens, ainsi qu'aux environnements qui évoluent rapidement dans lesquels les industries des transports aériens, ferroviaires et maritimes fonctionnent;
- saisir les occasions de tirer parti d'Internet afin de fournir des services en ligne et restructurer nos processus administratifs pour réaliser d'autres améliorations et économies dans les services;
- s'assurer que ses activités réglementaires et ses services de règlement des différends sont efficaces, justifient pleinement les dépenses de fonds publics et entraînent le maximum d'avantages positifs possibles pour l'économie et le public.

L'Office continuera aussi de se concentrer sur le fait que ses employés sont sa priorité puisque des employés engagés, avertis et très compétents sont notre atout le plus précieux – et le facteur critique pour notre capacité de continuer de fournir des services de qualité.

L'Office est prêt à faire face aux défis futurs avec une énergie renouvelée et des objectifs clairs. Alors que nous traçons la voie pour 2011-2012 et que nous publions notre prochain Plan stratégique, nous maintenons notre engagement à aider le Canada à profiter d'un réseau de transport juste, efficace et accessible.

Je vous encourage à étudier ce Rapport et à prendre note de ce que l'Office des transports du Canada a accompli.



Geoff Hare
Président et premier dirigeant

À propos de l'Office

« … nous les avons toujours trouvés équitables… ils connaissent leur domaine et réussissent à travailler de façon indépendante; ils possèdent beaucoup de connaissances et d'expertise. »

Client de l'industrie

Qui sommes-nous?

L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport fédéral.

- En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme un tribunal lorsqu'il se prononce sur des différends.
- En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs qui sont régis par le gouvernement fédéral.

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

Un tribunal respecté pour son équité et son équilibre

L'Office tire une grande fierté de son statut de tribunal de premier ordre au Canada. Dans les décisions qu'ils rendent, les membres de l'Office examinent soigneusement l'ensemble des faits qui leur sont soumis et appliquent des normes d'impartialité très élevées.

Objectif : 0 % des décisions discrétionnaires annulées par la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada en fonction de l'équité procédurale.

Notre mandat

Appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale.

Notre mission

Contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, d'une manière juste, transparente et en temps opportun.

Notre vision

Être un tribunal de premier ordre respecté, qui contribue à rendre le réseau de transport national concurrentiel et accessible, afin qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne.

Nos valeurs

Intégrité. Nous agissons avec honnêteté, équité et transparence.

Gens. Nous traitons les gens avec équité, courtoisie et respect, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.

Service de qualité. Nous fournissons des services de la plus haute qualité grâce à notre expertise, à notre professionnalisme et à l'efficacité de nos interventions.

Communications. Nous favorisons l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps opportun.

Innovation. Nous capitalisons sur la pensée créatrice qui favorisera notre amélioration continue.

Responsabilisation. Nous assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.

« L'Office joue un rôle clé dans le réseau de transport national. En tant que tribunal et organisme de réglementation fiable souple, nous basons nos priorités d'action sur les besoins de nos clients et intervenants. Nous surveillons ensuite notre progrès grâce à des objectifs de rendement clairs et rigoureux. »

Geoff Hare
président et premier dirigeant

De plus amples renseignements sur l'Office, son rôle et sa vision sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/apropos

Le fonctionnement de l'Office est présenté en détail au www.otc.gc.ca/fra/fonctionnement

La liste complète des décisions de l'Office actuellement devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada est présentée au www.otc.gc.ca/fra/cours

De la stratégie à la réalité:

Plan stratégique 2008-2011

Michel Leblanc
Directeur, finances, administration et planification

L'année 2010-2011 a marqué la fin du tout premier Plan stratégique triennal de l'Office. Le Plan stratégique 2008-2011 a été élaboré dans le but de préserver et d'accentuer notre rôle de réglementation du réseau de transport fédéral de manière transparente, équitable et efficace.

Un objectif primordial a guidé la mise en œuvre du Plan stratégique – préserver la réputation de longue date de l'Office en tant que tribunal de premier ordre au Canada.

Nous l'avons atteint en nous concentrant sur les cinq priorités suivantes :

- Mettre en œuvre une fonction efficace de **règlement des différends** et de **réglementation économique**.
- Mettre l'accent sur **les gens**, qui sont nos atouts les plus précieux.
- Resserrer les **relations internes et externes** par des communications claires et en temps opportun.
- Rendre le **réseau de transport plus accessible** et le libérer de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement de sa clientèle.
- S'assurer de **l'appui et de l'écoute active de l'organisation** grâce à de solides pratiques de gestion des activités.

« En réalité, il s'agit simplement de procédure et de processus, de prévisibilité et d'équité, et il [l'Office] rend heureux n'importe quel groupe soumis à sa réglementation. »

Client de l'industrie

Le Plan stratégique 2008-2011 de l'Office est présenté au www.otc.gc.ca/fra/plan

« Je m'appelle Michel et le transport me tient à cœur. Mon équipe joue un rôle de soutien : conseils stratégiques, rapports financiers, biens et services et sécurité physique et informatique. Un aspect intéressant dans mon travail est la coordination et la rédaction du Plan stratégique, qui établit les buts et les priorités de l'Office au courant des trois prochaines années. »

À l'écoute des intervenants et des clients

Les rapports des sondages de satisfaction des clients 2009-2010 et 2010-2011 sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/sondages

« Je sais que l'Office est toujours très ouvert et prêt à écouter nos préoccupations et chaque fois que j'ai eu affaire à eux, que ce soit dans le cadre du dépôt d'un document ou d'un simple appel téléphonique, les gens de l'Office nous ont écoutés attentivement et nous ont aidés à comprendre le processus; ils étaient même disposés à venir nous rencontrer. Nous ne manquons pas d'occasions d'échanger; l'Office a toujours été là pour nous. »

Client de l'industrie

Par l'entremise de ses services, l'Office s'engage à clarifier les communications et le dialogue avec les clients et les intervenants, en plus d'améliorer sa capacité de déterminer leurs besoins et d'y répondre.

Obtenir une rétroaction de la clientèle

L'Office a effectué des sondages sur la satisfaction des clients en 2009-2010 et en 2010-2011 afin de mieux comprendre les besoins de sa clientèle et d'améliorer ses services. Les résultats des sondages indiquent des niveaux élevés de satisfaction par rapport aux services de l'Office. L'Office a également obtenu une très haute note pour son professionnalisme et le fait qu'il s'assure que ses processus sont bien compris.

Les sondages comprenaient les clients et les intervenants suivants :

- Les principaux fournisseurs nationaux de services de transport ferroviaire, aérien et maritime du Canada;
- Les fournisseurs de services qui ont obtenu leur licence de l'Office ou qui ont été inspectés par celui-ci;
- Les principales associations représentant l'industrie, les utilisateurs des services de transport et les personnes ayant une déficience;
- Les personnes ayant eu recours aux services de règlement de différends de l'Office;
- Les personnes qui ont communiqué avec l'Office pour poser des questions générales.

Des points de repère de base établis en fonction de ces premiers sondages aideront maintenant l'Office à mesurer son rendement et à améliorer continuellement sa prestation de services. L'Office prévoit effectuer des sondages sur la satisfaction des clients au cours des prochaines années étant donné la rétroaction précieuse qu'ils fournissent.

Ce que nous entendons

Les résultats du sondage démontrent clairement que l'Office a apporté des améliorations pour atteindre les objectifs fixés dans ses priorités en vue d'améliorer les relations externes. Les cadres supérieurs de l'industrie des transports étaient généralement satisfaits du niveau de dialogue qu'ils ont avec les cadres supérieurs et le personnel de l'Office. Ils reconnaissent que le dialogue permanent, formel et informel, aide à régler des préoccupations mineures avant qu'elles deviennent de plus gros problèmes.

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

Mesurer la satisfaction à l'égard des services de l'Office afin de répondre aux besoins de tous ceux qui sont concernés par le réseau de transport national, entre autres les utilisateurs et les fournisseurs de services.

- ✓ Programme pour mesurer la satisfaction des clients en place
- ✓ Sondages repères effectués en 2009-2010 et en 2010-2011, rapports publiés et objectifs fixés

Ces résultats positifs ont confirmé que l'engagement de l'Office au dialogue ouvert en vaut la peine. La rétroaction que nous avons reçue nous dit aussi que nous devons être plus proactifs que jamais pour obtenir l'avis de nos intervenants, surtout avant d'apporter des changements importants à notre réglementation et à nos processus.

De plus, la majorité des répondants étaient satisfaits de la clarté et de l'exactitude des renseignements fournis par l'Office et du fait qu'ils étaient fournis dans la langue officielle de leur choix.

L'Office a lancé un site Web complètement remanié en 2009 qui a obtenu des commentaires très positifs, même si des suggestions pour d'autres améliorations ont aussi été reçues. En réponse, l'Office continuera d'examiner son site Web pour s'assurer qu'il utilise un langage clair et simple et que l'information est facile d'accès.

Principales réalisations

Pour appuyer sa priorité sur les relations externes, l'Office :

- a fait rapport sur les progrès réalisés au cours des trois dernières années pour atteindre les objectifs établis dans le tout premier Cadre de mesure du rendement de l'Office;
- a élaboré des plans d'action pour traiter des améliorations proposées dans les sondages de satisfaction des clients;
- a tenu des consultations initiales afin de mettre à jour le *Règlement sur les transports aériens* qui traite de la manière dont l'Office met en place les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*;
- a tenu des séances de travail avec le Département des transports des États-Unis afin de discuter des questions d'intérêt commun, comme la mise

en application de la Convention de Montréal, des prix annoncés par les transporteurs aériens, et les questions d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience;

- a entrepris des consultations dans le cadre de ses efforts pour moderniser le régime réglementaire de l'Office, y compris la méthode d'établissement du coût du capital des compagnies de chemin de fer, les prix d'interconnexion et les tarifs de distribution limités;
- a relancé sa publication populaire, *On va de l'avant* – anciennement un bulletin imprimé annuel – dans un format de bulletin électronique pratique et à un rythme de parutions plus opportun.

Autres principales réalisations depuis 2008 :

- Lancement de publications pour aider les Canadiens à régler les différends en matière de transport, telles que la brochure *Plaintes concernant le bruit et les vibrations ferroviaires – Trouvons ensemble des solutions*;
- Publication de *Soyez maître de votre voyage*, un nouveau guide qui fournit des renseignements aux personnes ayant une déficience afin de les aider à planifier leur voyage du début à la fin;
- Offre de téléchargement de publications en format DAISY, un format de livre audio électronique qui permet aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle d'avoir accès à des publications imprimées – l'Office est l'un des premiers organismes fédéraux à offrir ce service.

« Ils collaborent très bien en réunion et ils sont honnêtes et ouverts. On obtient de vraies réponses à de vraies questions. Quand on pose une question, on obtient la vérité. On n'aime peut-être pas ce qu'on entend, mais c'est la vérité. Pas de doute, ils font du bon travail. »

Client de l'industrie

Les gens,

nos atouts les plus précieux

Carine Midy
Coordonnatrice, administration
et sécurité du personnel

Employés

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 250 personnes qui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences utiles au travail de l'Office. On compte parmi eux économistes, ingénieurs, avocats, analystes financiers, spécialistes en ressources humaines ou en communications, médiateurs, sans compter de nombreux agents de gestion de cas, de délivrance de licences ou d'application de la loi, et d'autres employés de soutien. La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés. Ceux-ci possèdent une compréhension claire de l'importance du rôle qu'ils ont à jouer, tant au sein de l'Office qu'à l'externe.

De plus, le fort sentiment d'unité réunissant différents talents permet de former des équipes multidisciplinaires afin d'aborder des questions complexes en matière de transport. Cette capacité de travailler collectivement contribue grandement à l'efficacité de l'Office en établissant un environnement coopératif et collégial dans lequel la contribution de chaque employé est sollicitée et valorisée.

Membres

Les cinq membres à temps plein de l'Office sont nommés par le gouverneur en conseil. Ils jouent le rôle d'instance décisionnelle quasi judiciaire de l'Office, et ont la responsabilité de rendre des décisions et des arrêtés liés aux plaintes ou aux demandes, de même que se pencher sur d'autres questions touchant le réseau de transport national.

En 2010-2011, l'Office a rendu 2 253 décisions, dont la vaste majorité a nécessité l'intervention des membres de l'Office.

De ce nombre, il y a eu :

- 613 arrêtés;
- 518 décisions;
- 894 permis;
- 23 décisions définitives par lettre;
- 205 décisions provisoires.

« Je m'appelle Carine et le transport me tient à cœur. En appuyant les opérations quotidiennes de l'Office, je contribue à la création d'un environnement de travail sécuritaire et efficace – et ce, pour l'ensemble de mes 260 collègues. Nous offrons le meilleur soutien possible à l'interne et sommes donc en mesure d'offrir le meilleur service possible aux Canadiens. »

« Les mots me manquent pour exprimer à quel point nous sommes reconnaissants et chanceux que vous soyez assigné à notre cas. Vous avez été serviables et je savais toujours que vous étiez en contrôle. C'est un plaisir de travailler avec des gens qui connaissent la définition du mot efficacité. Encore une fois, je ne peux vous exprimer toute ma reconnaissance pour votre aide afin de régler notre cas. J'ai été soulagé de savoir que l'Office existe pour que les gens puissent se tourner vers quelqu'un pour régler les différends. »

J. L. L.
Client – plaintes sur le transport aérien

Maintien de notre expertise et amélioration de nos relations internes

Tout organisme ayant du succès, autant dans le secteur public que privé, comprend bien que son personnel constitue son principal atout.

Dès le début du Plan stratégique 2008-2011, tout comme d'autres ministères fédéraux, l'Office a été confronté au défi démographique que représente le départ à la retraite d'une partie importante de son personnel. Dans cette optique, l'Office a redoublé d'efforts pour attirer, motiver et maintenir en fonction des personnes douées et hautement compétentes.

Grâce à l'adoption d'initiatives comme notre programme de mentorat ou de planification de la relève, l'Office compte continuer à se distinguer comme employeur de choix, offrant un environnement de travail dynamique et positif, des projets stimulants et des possibilités de perfectionnement professionnel.

Ce que nous entendons

En général, les clients et les intervenants interrogés au cours des deux dernières années ont fait une évaluation positive du personnel de l'Office avec lequel ils interagissent de façon quotidienne.

Le personnel de l'Office est perçu comme étant accessible, courtois, serviable et souple. Environ deux tiers des répondants ont indiqué que le personnel de l'Office a répondu rapidement à leur demande, qu'ils ont été traités équitablement et qu'on leur a offert une variété de moyens pour communiquer avec le personnel. Les intervenants réglementés ont presque toujours décrit leurs interactions avec le personnel de l'Office comme étant productives et positives.

Certains intervenants ont indiqué qu'ils sont préoccupés par le roulement de personnel et la possibilité d'une perte de mémoire institutionnelle. Le fait de voir à ce que la mémoire collective et l'expertise soient préservées au sein de l'Office a été et continuera d'être une priorité clé.

Ce que dit notre personnel

En 2008-2009, les employés ont répondu au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et au sondage et aux consultations internes de l'Office.

En général, le personnel de l'Office estime qu'il a un bon équilibre entre le travail et la vie personnelle et que l'Office encourage un environnement d'apprentissage favorable. Bien que ce soit encourageant, un certain nombre de points doivent être améliorés – en particulier les domaines des communications internes et des ressources humaines.

Un Groupe de travail des employés a été mis sur pied pour faire participer tout le personnel de l'Office à un processus de consultation pour trouver et recommander des solutions. Le Groupe a fait des recommandations sur quatre domaines clés nécessitant un suivi : le recrutement et l'intégration, la rétroaction et le perfectionnement professionnel, la confiance et la résolution de conflits. Les recommandations ont été approuvées par le Comité exécutif de l'Office et

« Des gens bien, intelligents, qui font de leur mieux pour trouver un équilibre entre les intérêts privés et publics. »

Client de l'industrie

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

Stratégie de recrutement mise en œuvre

- Programme de recrutement étudiant de l'Office lancé
- Répertoires de candidats qualifiés créés au moyen de processus de sélection afin de combler les postes vacants
- Stratégies de recrutement ciblées mises en place pour doter certains types de postes

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

Plan de relève en place

- Analyse des écarts, et détermination des postes clés et des vulnérabilités de l'Office complétées
- Garantie que la stratégie de recrutement et les activités de gestion du savoir corrigent les vulnérabilités

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

Stratégie sur les compétences en gestion des connaissances mise en œuvre

- Mise à jour des compétences génériques pour tous les postes
- Projets pilotes sur la gestion des connaissances réalisés afin de cerner les pratiques exemplaires

plusieurs ont déjà été mises en place; le reste aide à façonner le nouveau Plan stratégique 2011-2014 de l'Office et ses plans opérationnels.

Principales réalisations

- L'Office a pris les mesures suivantes à l'appui de sa priorité concernant les gens et les relations internes :
- a mis en œuvre une « boucle de communication et de dialogue » -- un outil servant à promouvoir un dialogue et des communications internes plus efficaces grâce à la détermination des modes et activités possibles de communication ainsi que les rôles et responsabilités des différents intermédiaires;
- s'assurer que tous les employés partagent un objectif de rendement commun pour créer et maintenir un milieu de travail respectueux et suivent la formation connexe;
- a lancé un programme de formation personnalisé à l'intention des agents responsables des cas et des autres employés participant aux processus de règlement des différends pour améliorer leurs connaissances et leurs compétences en matière de traitement des cas et de règlement des différends en général;
- a élaboré des parcours d'apprentissage pour chaque niveau d'employé qui seront incorporés au processus d'examen du rendement des employés du printemps 2011, et a offert aux gestionnaires des cours qui sont directement liés à leurs parcours d'apprentissage;
- a continué de mettre en œuvre de nombreux projets de transfert des connaissances, d'initiatives de recrutement étudiant, et de possibilités de perfectionnement pour les employés;
- a augmenté l'investissement de l'Office dans l'apprentissage et la formation des employés;
- a lancé un site intranet complètement remanié, en fonction des données du personnel, pour donner au personnel de l'Office l'accès aux outils de travail et aux renseignements clés sur la formation, les possibilités d'emploi, la santé et la sécurité et beaucoup plus.

Certains intervenants ont indiqué qu'ils sont préoccupés par le roulement de personnel et la possibilité d'une perte de mémoire institutionnelle. Le fait de voir à ce que la mémoire collective et l'expertise soient préservées au sein de l'Office a été et continuera d'être une priorité clé.

Amélioration de l'appui et de l'écoute active de l'organisation

Objectifs de rendement

OBJECTIFS ATTEINTS

- Les plans opérationnels intègrent la budgétisation et la planification pluriannuelles dans l'affectation pour la gestion des ressources
- Nouvelle structure pour la gouvernance et les comités afin d'orienter et surveiller la mise en œuvre des priorités stratégiques et des activités
- Mise en œuvre complète d'un cadre de mesure du rendement et rapports continus sur les mesures du rendement

L'Office reconnaît que non seulement nous devons avoir les bonnes personnes au bon endroit – elles doivent aussi effectuer le bon travail au bon moment.

Pour être une organisation bien gérée et novatrice qui anticipe les changements et y répond efficacement, l'Office a adopté des pratiques de gestion des activités au niveau systémique.

Un modèle de gouvernance solide, des principes de gestion efficaces et des processus judicieux signifient que la concentration, les efforts et les ressources de l'Office sont entièrement harmonisés et appuient ses objectifs stratégiques, opérationnels et de rendement.

Mesure de notre rendement

L'Office vise un rendement élevé pour tout ce qu'il fait. Il y a trois ans, avec le Plan stratégique 2008-2011, nous avons lancé un Cadre de mesure du rendement axé sur les résultats pour faire le suivi de notre progrès pour l'atteinte de nos objectifs de rendement.

Le cadre a établi des mesures de rendement, des jalons et des objectifs pour le niveau de prestation de services que nous visons à atteindre pour nos secteurs d'activités de base. Ces jalons ont été utilisés afin de savoir dans quelle mesure nous nous approchons de nos buts, résultats et objectifs précis et pour appuyer la prise de décisions à court et à long terme.

L'Office se basera sur ces succès en établissant des jalons encore plus rigoureux pour les objectifs que nous avons pu atteindre, tout en nous concentrant avec une détermination renouvelée sur les objectifs qui ont présenté des difficultés au cours des trois dernières années.

En établissant une voie claire pour 2008-2011, l'Office pouvait mesurer bon nombre de ses contributions à un réseau de transport efficace et accessible pour le bien de l'ensemble du pays, de son économie et de tous ses citoyens.

Principales réalisations

De plus, pour améliorer l'appui et l'écoute active de l'organisation, l'Office :

- a créé un comité interne de surveillance des cas pour trouver des moyens de simplifier les processus de l'Office, de contrôler l'état de tous les cas de l'Office en cours et de répondre à des questions potentielles d'efficacité et de cohérence avant qu'elles soient soulevées;
- a élaboré une trousse d'outils de gestion de cas sur l'intranet pour les employés composée de procédures claires, de modèles, d'outils et de listes de vérification pour aider le personnel de l'Office à traiter les cas avec plus d'efficacité;
- a entrepris un examen des procédures formelles de l'Office et a commencé l'élaboration de nouvelles directives pour les décisions et les audiences publiques, afin de fournir des procédures claires, concentrées et cohérentes qui sont personnalisées pour les divers types de différends et de processus décisionnels.

« Je crois que [les processus de médiation et de règlement des différends] nous a épargné du travail à tous les deux… et c'est un meilleur usage des ressources et cela a été un succès. J'ai vraiment aimé les ressources qui ont été mises de l'avant… l'Office a réellement affecté ses meilleures personnes à notre cas. »

Client de l'industrie

Autres principales réalisations depuis 2008

- Gestion de nombreux enjeux de règlement des différends, et mise en œuvre de nouvelles pratiques et d'améliorations des processus qui favorisent l'augmentation de la productivité et de l'efficacité ainsi que le maintien d'un niveau élevé de qualité;
- Adoption d'une politique révisée de gestion de cas qui aidera les membres à faire le suivi des progrès des dossiers, augmentant ainsi l'efficacité et encourageant les méthodes exemplaires de travail.

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

Cadre de gestion intégrée du risque élaboré

- ✓ Cadre de gestion du risque et de gestion du risque juridique en place
- ✓ Mise à jour annuelle du profil de risque collectif de l'Office

Notre rôle en matière de règlement des différends

Mariko Nagata
Directrice, modes alternatifs
de résolution des conflits

Rôle de l'Office en matière de règlement des différends

Chaque année, des centaines d'usagers et de fournisseurs de services de transports se tournent vers l'Office pour obtenir des moyens de régler leurs différends concernant :

- les services de transport;
- les prix, taux et frais;
- les conditions de transport;
- l'accessibilité.

Il y a un certain nombre de services de règlement des différends, comme la facilitation, la médiation, l'arbitrage de l'offre finale et l'arbitrage formel.

L'Office s'efforce continuellement de voir à ce que ses services soient efficaces, adaptés aux besoins, justes et transparents, et ce faisant, de prendre en compte de manière équitable les intérêts de toutes les parties dans le réseau de transport national.

Principales réalisations

Pour améliorer l'efficacité et la réactivité de ses services de règlement des différends, l'Office :

- a réglé environ 87 pour cent de tous les différends de façon informelle, soit par la facilitation soit par la médiation, ce qui constitue une solution rapide pour le règlement des différends;

« Je m'appelle Mariko et le transport me tient à cœur. Je dirige une équipe de médiateurs qui aident à résoudre les différends partout au pays. Les gens se tournent vers nous parce qu'ils cherchent un moyen rapide et simple de régler des problèmes. Nous leur offrons un espace propice aux discussions – un environnement où ils peuvent en arriver à leurs propres solutions. »

De plus amples renseignements sur les processus de règlement des différends de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/differends

Des statistiques détaillées sur le règlement des différends sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques

Des renseignements supplémentaires sur le processus décisionnel formel de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/decisions

« [Mon agent préposé aux cas] était la première personne qui a lu mes lettres ou m'a vraiment écouté. Elle me gardait toujours au courant verbalement et par écrit et elle a traité mon dossier rapidement et avec professionnalisme. Vous êtes chanceux de l'avoir dans votre équipe. »

Jill Allen
Cliente – plaintes sur le transport aérien

- a publié de nouveaux manuels afin d'aider les personnes qui participent à des projets d'infrastructure ferroviaire quand une évaluation environnementale est requise.

Viser l'efficacité dans le règlement de différends

Au cours de son premier Plan stratégique triennal, l'Office a appris beaucoup de ses efforts pour atteindre ses objectifs de rendement ayant trait au règlement des différends.

En 2008, l'Office a établi un objectif visant à régler 65 pour cent des différends dans son processus décisionnel formel en moins de 120 jours. Au cours des trois dernières années, respectivement, seulement 56 pour cent, 43 pour cent et 62 pour cent des cas officiels ont été terminés en 120 jours.

Autres principales réalisations depuis 2008 :

- Élargissement de l'offre de modes alternatifs de résolution de conflits et création d'une Direction du service des modes alternatifs de résolution de conflits;
- Lancement de plusieurs consultations auprès des intervenants et des clients afin de mieux servir les fournisseurs de transport et les consommateurs canadiens;
- Publication des *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*, à la suite de consultations approfondies.

L'atteinte de l'objectif de 120 jours pour le règlement des cas au moyen du processus décisionnel formel continue d'être un défi en raison, principalement, du volume croissant de cas formels présentant une complexité accrue. Les cas moins complexes sont maintenant réglés efficacement au moyen des services informels de facilitation et de médiation de l'Office, alors que cet objectif de 65 pour cent a été établi en présumant que la majorité des cas réglés au moyen du processus décisionnel formel continuerait d'être d'un niveau de complexité moyenne semblable.

La complexité des cas réglés au moyen du processus décisionnel formel a augmenté considérablement en raison des questions dont l'Office est saisi et les exigences procédurales connexes, y compris des processus prolongés liés aux actes de procédure et, dans certains cas, le besoin d'effectuer des recherches supplémentaires. Des 23 cas réglés au moyen du processus décisionnel formel en 2010-2011 qui ne respectaient pas les objectifs de rendement, 19 étaient des cas complexes.

Afin de régler ce défi, l'Office a lancé de nombreuses initiatives dans le but de simplifier le processus de règlement des différends afin d'avoir une meilleure uniformité de la qualité et d'améliorer l'efficacité et la rapidité du règlement des cas, comme :

- des critères servant à déterminer le degré de complexité des cas;
- les rôles et les responsabilités des présidents de formation de membres et des agents chargés des cas sont clairement définis;
- un modèle de cadre décisionnel;
- des listes de vérification que le personnel utilisera dans le traitement des cas;
- un programme de formation complet pour les agents chargés des cas;
- différents outils pour les employés afin de les aider à mettre en œuvre les pratiques et politiques de l'Office liées au traitement des cas.

L'Office a réglé 472 différends en 2010-2011.

De ce nombre,

400 ont été réglés par facilitation;

11 ont été réglés par médiation.

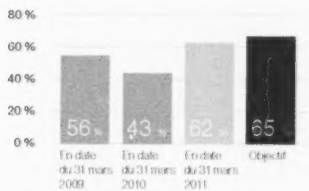
De plus, des 169 cas actifs engagés dans le processus décisionnel formel :

61 ont été réglés au moyen de décisions;

12 ont été retirés.

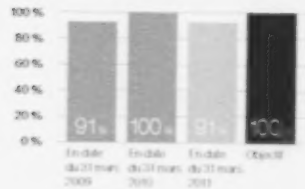
Objectif de rendement

65 % des différends réglés de manière formelle dans les 120 jours



Objectif de rendement

100 % des cas de médiation réglés dans les 30 jours



« ... le processus de médiation était transparent, pratique, efficace et économique. »

Client de l'industrie

Le personnel de l'Office met en place ces outils et ces initiatives depuis près d'un an. Les résultats jusqu'à ce jour indiquent qu'ils ont entraîné l'amélioration de l'efficacité et une meilleure uniformité de la qualité, ce qui aura des effets positifs pour aller de l'avant.

Pour aider les demandeurs non représentés, qui ne sont généralement pas familiers avec ses processus de règlement des différends ou qui ont de la difficulté à les comprendre, l'Office simplifie et clarifie les procédures utilisées dans le traitement des cas et prépare des lignes directrices révisées pour les demandeurs de règlement de différends.

L'Office continuera d'évaluer le rendement et de déterminer si d'autres mesures sont nécessaires pour assurer l'atteinte des objectifs de rendement.

Facilitation et médiation : une solution rapide pour le règlement

En 2010-2011, plus de 87 pour cent des plaintes déposées par des consommateurs ont été réglées de façon informelle, soit par la facilitation ou la médiation. Non seulement des solutions acceptables sont trouvées relativement rapidement, mais les parties finissent généralement par économiser temps et argent en réglant le différend sans avoir recours au processus décisionnel formel de l'Office, faisant de cette approche informelle une solution réellement favorable à tous.

La majorité des plaintes déposées auprès de l'Office sont résolues au moyen de la facilitation. Au cours de la dernière année, il y a eu 400 différends soumis à la facilitation – de ceux-ci, neuf avaient trait au transport ferroviaire, 16 à l'accessibilité, un au transport maritime et 374 au transport aérien.

L'Office a vu une constante augmentation du nombre de demandes de renseignements et de demandes de services de médiation. Cela s'explique partiellement par le fait que la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) ont activement fait la promotion des services de règlement des différends de l'Office.

Les cas de médiation dont l'Office est saisi sont de plus en plus complexes, en raison de la participation de multiples parties et de la nécessité de traiter de diverses questions techniques. Le seul cas de médiation pour lequel l'objectif de 30 jours de l'Office n'a pas été atteint était un cas complexe lié au niveau de service. Cela représentait un cas pour lequel de nombreuses demandes de documents supplémentaires ont été présentées afin de compléter le dossier et un travail poussé avec les parties a été nécessaire pour faire concorder l'information. Néanmoins, ce cas a été réglé avec succès.

Ce que nous entendons

L'Office a fait la promotion active de modes alternatifs de résolution de conflits au cours des dernières années et était heureux d'apprendre que les répondants à ses sondages de satisfaction des clients appréciaient ce genre d'approche.

Les fournisseurs de services et d'autres intervenants croyaient que l'Office réussissait bien à faciliter le règlement des différends. La médiation a obtenu encore plus d'éloges des répondants et l'Office a été félicité pour l'engagement des ressources de personnel qu'il a assigné à ce processus. Les modes alternatifs de résolution de conflits sont perçus comme étant réussis, en partie en raison de l'engagement de l'Office.

En général, deux tiers des clients qui utilisent les services de règlement des différends de l'Office ont indiqué que l'Office a clairement expliqué ce qu'il pouvait et ne pouvait pas faire et qu'ils étaient informés de tout ce qui était requis de leur part. Les résultats du sondage de la satisfaction des clients mettent l'accent sur des enjeux précis en ce qui a trait au temps pris pour reconnaître et régler les plaintes qui doivent être réglées. L'Office a pris des mesures pour améliorer son écoute active dans le règlement des différends et a fait de cela une priorité pour l'avenir.

En 2010-2011, 37 cas ont été référés à la médiation :

- 11 cas ont été réglés avec succès (y compris 1 cas réglé lors de la médiation préalable);

  De ce nombre :

  - 6 concernaient des différends ferroviaires;
  - 5 concernaient des différends relatifs à l'accessibilité.
- 14 cas ont été refusés par la partie opposée, retirés ou non réglés;
- 12 cas sont en cours.

Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

En 2010-2011, l'Office a réglé 28 cas concernant des différends liés à l'accessibilité.

De ce nombre,

16	cas ont été réglés par facilitation;
5	cas ont été réglés par médiation;
7	cas ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De plus,

15	cas ont été retirés ou fermés en raison d'une absence de réponse de la part des demandeurs;
22	cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

L'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations des transports aérien et ferroviaire et des services interprovinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocars de compétence fédérale.

Pour garantir un réseau de transport plus accessible, l'Office élimine les obstacles abusifs de deux manières :

- au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle;
- de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes visant à assurer l'accessibilité.

Ce que nous entendons

L'Office a traité, et continue de traiter, plusieurs cas complexes, y compris des plaintes concernant les allergies des passagers aériens aux odeurs, aux chats, aux noix et aux arachides. Les résultats du sondage sur la satisfaction des clients indiquent aussi que les mesures d'accommodement pour les personnes ayant une déficience sont une question essentielle pour l'industrie aérienne en ce moment. Puisque l'Office règle les plaintes individuelles au cas par cas, les compagnies aériennes ont exprimé l'inquiétude qu'il y a donc des répercussions financières cumulatives sur l'industrie qui ne sont pas prises en compte adéquatement. D'un autre côté, les défenseurs des personnes ayant une déficience applaudissent les décisions récentes de l'Office et s'interrogent sur l'hésitation des transporteurs d'accepter les mesures d'accommodement, qu'ils perçoivent comme des droits de la personne.

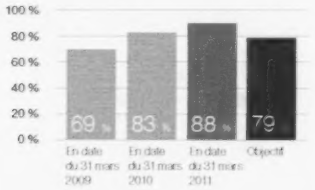
« L'Office est seul à posséder les connaissances spécialisées nécessaires pour examiner les droits des personnes ayant une déficience en fonction des réalités pratiques du système de transport fédéral. »

Cour fédérale du Canada

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

79 % des différends liés à l'accessibilité réglés de manière informelle dans les 30 jours



Dans son rôle de tribunal indépendant, l'Office s'engage à fonctionner avec équité et impartialité. Le processus de règlement des différends est conçu pour offrir à toutes les parties la même possibilité de présenter leur cas. L'Office prend des décisions basées sur la preuve fournie et, dans les cas complexes, peut aussi exiger des recherches, chercher à obtenir des renseignements des experts ou entreprendre des consultations.

L'Office travaille aussi avec l'industrie et la communauté des personnes ayant une déficience pour concevoir des codes de pratique et des normes volontaires afin d'améliorer l'accessibilité et de réduire le nombre de plaintes liées à des obstacles abusifs.

De plus, l'Office surveille et fait rapport sur la conformité des transporteurs aériens, des fournisseurs de services de transport ferroviaire de passagers, des fournisseurs de services de traversier et des gares de compétence fédérale aux codes volontaires et à la réglementation sur l'accessibilité. Jusqu'à maintenant, les résultats sur la conformité ont été très élevés.

Principales réalisations

Pour contribuer à un réseau de transport accessible, l'Office :

- a réalisé d'importants progrès concernant le règlement des plaintes relatives aux mesures d'accommodement appropriées touchant les passagers aériens reconnus comme étant des personnes ayant une déficience en raison de leurs allergies;
- a commencé le travail sur de nouvelles lignes directrices approfondies au sujet des plaintes pour éduquer l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience à propos de leurs droits et de leurs responsabilités;

- a publié deux rapports sur la conformité révélant que :
  - la majeure partie des gares de compétence fédérale étaient conformes aux dispositions du *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs de l'Office*;
  - les six plus grands transporteurs aériens au pays ont réalisé des progrès importants en ce qui a trait à leur conformité aux deux guides de mise en œuvre concernant l'espace pour les chiens aidants à bord des grands aéronefs et les indicateurs tactiles de rangées à bord des gros aéronefs.

Objectif de rendement

50 % des différends liés à l'accessibilité réglés de manière formelle dans les 120 jours

Autres réalisations principales depuis 2008 :

- Élaboration d'un nouveau cadre de surveillance de la conformité conçu pour évaluer de façon plus efficace dans quelle mesure les fournisseurs de services de transport se conforment aux codes de pratiques et aux règlements existants sur l'accessibilité;
- Publication de guides pour aider les transporteurs aériens à mettre en œuvre les dispositions du *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* relative à l'espace réservé aux chiens aidants et aux indicateurs tactiles de rangées;
- Émission d'une décision finale sur 26 plaintes portant sur des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par aéronef.

Rapport de progrès sur l'accessibilité

Pour régler les différends sur l'accessibilité, l'Office applique les principes des droits de la personne. L'existence d'une déficience n'est pas toujours visible;

Des statistiques sur le règlement des différends relatifs à l'accessibilité sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques

dans ce genre de cas, l'Office doit d'abord déterminer si le demandeur est une personne ayant une déficience.

En 2010-2011, l'Office a réglé 21 différends relatifs à l'accessibilité de façon informelle et sept autres cas ont été réglés grâce au processus formel de l'Office. Deux des cas soumis à la facilitation mettaient en cause de nombreuses questions complexes, ainsi que des parties qui n'étaient pas disponibles pour de longues périodes. Ces deux cas n'ont pas été réglés selon l'objectif de 30 jours de l'Office.

Parmi les sept cas soumis au processus décisionnel formel, quatre étaient très complexes. Pour la première fois, l'Office a traité un cas dans lequel un voyageur avait une polysensibilité aux substances chimiques et nécessitait de l'oxygène thérapeutique pour voyager par avion. Un expert a été engagé pour soumettre des preuves sur cette question, qui ont été examinées lors du processus de prise de décision de l'Office.

Plusieurs différends sur l'accessibilité ont aussi été déposés par des parties non représentées qui ne connaissent peut-être pas très bien le processus d'un tribunal comme l'Office. Ce dernier prépare des lignes directrices révisées pour les parties des différends sur l'accessibilité afin de les aider à mieux comprendre les processus de l'Office et leurs droits et responsabilités.

Steven Winters
Analyste des politiques

Transport accessible : une question de compétence

Dans un jugement de 2010, la Cour fédérale du Canada a mieux clarifié le rôle et la compétence de l'Office en ce qui a trait à l'accessibilité. La Cour a mis de côté une décision du Tribunal canadien des droits de la personne en faveur d'une décision qui avait déjà été rendue dans le même cas par l'Office.

La Cour fédérale était d'accord avec l'Office dans son affirmation que tous les cas ayant trait aux déficiences concernant l'utilisation du réseau de transport de compétence fédérale relèvent de sa compétence. En maintenant la décision originale de l'Office, la Cour a déclaré que « l'Office est seul à posséder les connaissances spécialisées nécessaires pour examiner les droits des personnes ayant une déficience en fonction des réalités pratiques du système de transport fédéral. »

La Commission canadienne des droits de la personne a récemment déposé auprès de la Cour d'appel fédérale une demande d'interjeter appel, en ce qui a directement trait à l'interprétation du mandat des droits de la personne de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office participe à cet appel; une date d'audience n'a pas encore été fixée.

« Je m'appelle Steven et le transport me tient à cœur. Mon travail porte principalement sur les règlements et les normes volontaires qui aident à assurer aux Canadiens ayant une déficience un accès égal au réseau fédéral des transports. Nous surveillons la conformité de l'industrie et les résultats ont été positifs. »

« Merci pour toute l'aide que vous nous avez fournie afin d'assurer que des dispositions appropriées ont été prises lors du vol de ma fille et son chien aidant, le jour de Noël. La solution simple que j'ai suggérée au représentant de la compagnie aérienne a été rejetée catégoriquement et je suis heureuse qu'en moins de 24 heures vous ayez pu les convaincre du contraire. J'apprécie ce service que le gouvernement du Canada fournit aux Canadiens ayant une déficience, et en particulier le personnel attentionné qui a travaillé sur cette plainte pour nous. »

Kim Villella
Cliente – plaintes sur l'accessibilité

Arachides et noix dans les cabines d'aéronefs

Une allergie n'est pas automatiquement considérée comme une déficience aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*. Cela étant dit, l'Office a déterminé qu'une personne ayant une allergie peut être reconnue comme étant une personne ayant une déficience si son allergie limite suffisamment son accès au réseau de transport fédéral.

Dans une décision de janvier 2010, l'Office a déterminé que l'absence d'une politique officielle d'Air Canada visant à répondre aux besoins des personnes ayant des allergies aux arachides ou aux noix constitue un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes dont l'allergie aux arachides ou aux noix constitue une déficience.

En octobre 2010, l'Office a déterminé que la mesure d'accommodement appropriée pour ces voyageurs, lorsqu'un préavis d'au moins 48 heures est fourni à Air Canada, est comme suit :

- Air Canada créera une zone tampon pour le passager, conformément aux critères particuliers énoncés dans la Décision;
- Dans les zones tampons, seuls des aliments sans arachides et sans noix seront servis par Air Canada dans le cadre du service de repas et de collations;
- Une annonce sera faite aux passagers qui occupent un siège dans la zone tampon par le personnel mentionnant qu'il est interdit de consommer des produits qui contiennent des arachides et des noix.

Autres allergies alimentaires et sensibilités à des facteurs environnementaux

En mai 2010, pour la première fois, l'Office a statué sur le cas d'une jeune femme ayant une allergie aux fruits de mer et au poisson qui est déclenchée par l'ingestion ou l'inhalation de la vapeur provenant des fruits de mer pendant leur cuisson.

Lorsqu'il reçoit une plainte sur l'accessibilité, l'Office doit déterminer, en fonction de chaque cas, si le demandeur est une personne ayant une déficience aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*. Dans certains cas, cela sera évident; dans d'autres, la personne doit prouver qu'elle a une invalidité et fournir une preuve factuelle d'une limitation d'activité et d'une restriction de participation pour l'accès au réseau de transport fédéral.

Dans ce cas, l'Office a conclu que la jeune femme ne s'est pas acquittée du fardeau lui incombant de démontrer, aux termes de la Loi, qu'elle est une personne ayant une déficience en raison de son allergie à la vapeur provenant des fruits de mer. Par conséquent, l'Office ne s'est pas penché sur la question de savoir si elle a fait face à un obstacle à ses possibilités de déplacement, et le cas ne s'est pas poursuivi.

En juin 2010, dans sa première décision sur la polysensibilité aux substances chimiques, l'Office a déterminé que le refus d'Air Canada de fournir à la plaignante son service d'oxygène thérapeutique de bord constituait un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement. L'Office a exigé qu'Air Canada autorise la plaignante à utiliser l'oxygène thérapeutique de bord administré par le moyen disponible et qu'elle choisit.

Des mises à jour sur les travaux de l'Office concernant les allergies sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/cas-allergies

De plus amples renseignements sur le règlement des différends portant sur des questions d'accessibilité sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/accessibilite

« On a fini par se rencontrer et, comme on était face à face, le plaignant s'est rendu compte que l'entreprise avait un côté humain... on s'est laissés sur des bases amicales; c'était fantastique. Le processus de l'Office nous a aidés, nous a mis face à face pour essayer de bâtir une relation et trouver un terrain d'entente. »

Client de l'industrie

Chats dans les cabines d'aéronefs

À la suite de la remise en vigueur par Air Canada en juin 2009 d'une politique visant l'acceptation des animaux de compagnie, comme les chats et les chiens, dans les cabines d'aéronefs à des fins de transport, l'Office a reçu plusieurs plaintes concernant des allergies aux chats.

Après avoir examiné la preuve présentée par les plaignants et par Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet, l'Office a conclu que trois plaignants dans ce cas étaient en fait des personnes ayant une déficience aux termes de la Loi, puisque les politiques des transporteurs aériens portant sur le transport de chats dans les cabines d'aéronefs ont une incidence sur leur capacité de voyager par avion.

L'Office a recueilli d'autres preuves auprès des parties en cause et a consulté des organisations et des personnes qui ont démontré un intérêt particulier dans cette affaire.

Au printemps 2011, l'Office rendra une décision au sujet des mesures d'accommodement appropriées que ces trois transporteurs aériens doivent prendre pour les passagers ayant des allergies aux chats.

Règlement des différends relatifs au transport aérien

Au cours de la dernière année, la fourniture d'un service rapide et de qualité par les transporteurs aériens et la question des droits des passagers aériens sont devenues des sujets brûlants non seulement au Canada, mais aussi à l'étranger. Par exemple, plusieurs pays ont adopté des règlements et des mesures sous diverses formes pour protéger les droits des passagers aériens.

L'industrie aérienne du Canada, grâce notamment à l'initiative volontaire Droits des voyageurs aériens Canada, a fait des progrès afin de reconnaître les droits des passagers aériens en ce qui concerne les vols retardés ou annulés, la perte de leurs bagages ou les dommages causés à ces derniers, les retards sur la piste et d'autres problèmes associés aux voyages aériens. Toutefois, dans certains cas, des problèmes persistent et donnent lieu à des plaintes déposées auprès de l'Office.

L'Office a le mandat de se pencher sur un grand éventail de questions en matière de protection des consommateurs ayant trait au transport aérien, notamment les bagages, les perturbations des vols, les billets et les réservations, le refus d'embarquement, le refus de transporter, les tarifs de transport des passagers et les frais, les marchandises et les programmes pour grands voyageurs administrés par les transporteurs aériens.

Toutes les plaintes que l'Office peut traiter sont évaluées en fonction du tarif du transporteur (conditions de voyage), mais aussi selon les règles du droit canadien et des conventions internationales.

Lorsqu'il semble qu'un transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, le personnel de l'Office communique avec ce dernier et tente, au moyen d'un processus informel, de régler la plainte. La grande majorité des plaintes est réglée de cette manière.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport aérien sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/differends-aeriens

« Merci infiniment pour le temps que vous avez passé à examiner cette question. Une évaluation honnête de la situation était ce que je cherchais. En guise de commentaire général, j'aimerais dire que l'Office fait du bon travail pour garder ses clients informés à propos des développements. La direction et le personnel devraient être félicités pour cela. »

J. Ketchum
Client – plaintes sur le transport aérien

Au cours de 2010-2011, l'Office a reçu un total de 527 plaintes relatives au transport aérien, soit 508 pour la facilitation informelle et 19 pour le processus décisionnel formel. L'Office a également commencé l'année avec 173 plaintes non réglées l'année précédente, ce qui a fait monter le total à 700 plaintes actives relatives au transport aérien.

422 de ces plaintes ont été réglées par l'intermédiaire du processus de règlement informel de l'Office.

De ce nombre,

27 ne relevaient pas du mandat de l'Office;

3 avaient trait à des transporteurs qui avaient cessé leur exploitation;

17 ont été retirées ou rejetées;

374 ont été réglées par l'intermédiaire du processus de facilitation;

1 a été renvoyée au processus décisionnel formel de l'Office;

49 plaintes supplémentaires sont toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

De plus, 190 plaintes soumises au personnel de l'Office sans d'abord avoir été soumises au transporteur ont été renvoyées à celui-ci et au plaignant pour qu'ils parviennent à un règlement.

De ce nombre,

138 plaintes ont été réglées entre le plaignant et le transporteur;

39 plaintes n'ont pas été réglées entre le plaignant et le transporteur;

13 plaintes renvoyées aux transporteurs par le personnel de l'Office étaient toujours en cours d'examen à la fin de l'exercice.

22 différends sur le transport aérien ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De ce nombre,

10 avaient trait à des allégations selon lesquelles un transporteur n'avait pas respecté son tarif;

2 avaient trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif d'un transporteur étaient déraisonnables;

1 avait trait à des allégations selon lesquelles les prix d'un transporteur aérien intérieur étaient déraisonnables;

1 avait trait à des allégations selon lesquelles un transporteur a omis de fournir un avis adéquat pour l'interruption ou la réduction d'un service intérieur;

8 avaient trait à d'autres sujets.

De plus,

6 différends sur le transport aérien ont été retirés ou rejetés du processus décisionnel formel de l'Office;

11 différends étaient toujours en traitement par l'intermédiaire du processus décisionnel formel à la fin de l'exercice.

L'Office n'a pas compétence sur les questions de sécurité, lesquelles sont généralement transmises à Transports Canada. L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne.

L'Office est néanmoins tenu par la loi de signaler le nombre et la nature de toutes les plaintes reçues relativement au transport aérien.

Tendances en matière de facilitation des plaintes sur le transport aérien

Au cours de la dernière année, le déclin général du nombre de plaintes reçues par l'Office a continué.

Une partie du déclin est peut-être attribuable au fait que moins de gens voyagent lors des récessions, mais le facteur le plus important est probablement les changements majeurs que l'Office a apportés à la façon dont il traite les plaintes.

Par exemple, au cours des dernières années, l'Office a activement utilisé des initiatives de communication et d'éducation pour encourager les passagers et les transporteurs à travailler ensemble d'abord pour trouver leur propre solution avant de consulter l'Office.

L'Office a aussi utilisé son site Web et d'autres documents ciblés pour expliquer clairement ses processus, les questions qu'il peut et ne peut pas traiter, et les résultats auxquels on pourrait s'attendre de façon réaliste.

Cette tendance pourrait aussi souligner la réussite de l'amélioration du service à la clientèle, l'amélioration de l'uniformité dans l'application de dispositions tarifaires par le personnel des transporteurs aériens et les efforts pour résoudre les problèmes dès qu'ils surviennent.

« Je ne pourrais pas être plus heureux à propos du résultat de ce cas. Je crois définitivement que les résultats positifs étaient dus à votre persévérance et votre travail. Merci de ne pas avoir traité cette affaire à la légère et d'avoir investi votre temps et énergie dans mon cas. »

C. B.

Client – plaintes sur le transport aérien

Des statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques.

Catégories de plaintes

La qualité des services était la question la plus souvent soulevée dans les plaintes reçues aux fins de facilitation en 2010-2011, bien que le règlement des plaintes sur cette question ne relève pas du mandat de l'Office. Cette question a été citée 233 fois.

Le deuxième type de question le plus commun, les perturbations de vols, a été cité 158 fois.

En troisième place, ayant été cité 148 fois, étaient les préoccupations relatives aux bagages, comme les bagages retardés, perdus ou endommagés.

Transporteurs aériens canadiens

La plupart des plaintes dans le processus de facilitation portaient sur des grands transporteurs du Canada, les petits transporteurs représentant 13 pour cent de toutes les plaintes. Plus précisément, au cours de la dernière année, il y a eu 219 plaintes à propos de 11 transporteurs canadiens différents, comparativement à 235 plaintes à propos du même nombre de transporteurs en 2009-2010 et 448 plaintes à propos de huit transporteurs en 2008-2009.

En général, en 2010-2011, il y a eu moins de plaintes à propos des grands transporteurs aériens qu'au cours de l'année précédente. Notamment, le nombre de plaintes à propos de Jazz est passé de 22 à 16 l'an dernier, alors que les chiffres d'Air Canada sont passés de 139 à 135. WestJet a reçu 11 plaintes pour une deuxième année consécutive. Seule Air Transat a reçu un peu plus de plaintes (c.-à-d. quatre) que l'année précédente.

De plus, le nombre de plaintes à propos de Sunwing est passé de 20 en 2009-2010 à 16 en 2010-2011.

Transporteurs aériens étrangers

Il y a eu une augmentation du nombre de plaintes à propos des transporteurs américains – de 21 en 2009-2010 à 29 en 2010-2011. Cela est dû en partie à l'augmentation du nombre de plaintes à propos d'United Air Lines, qui est passé de quatre à huit, et de Continental, qui a reçu quatre plaintes comparativement à deux l'an dernier.

Par contre, le nombre de plaintes à propos des transporteurs aériens de l'Union européenne (UE) est passé de 48 en 2009-2010 à 41 en 2010-2011. Cela peut être attribué en partie au fait qu'il y avait moins de transporteurs aériens de l'UE qui faisaient l'objet de plaintes : six transporteurs en 2010-2011, comparativement à 11 en 2009-2010. De ces six, quatre ont fait l'objet de moins de plaintes ou le même nombre. Ce n'est que dans les cas de Thomas Cook Airlines Limited et Lufthansa qu'il y avait plus de plaintes en 2010-2011 qu'en 2009-2010.

Le nombre de plaintes pour tous les autres transporteurs aériens étrangers a aussi diminué, passant de 67 en 2009-2010 à 49 en 2010-2011. Encore une fois, peu de transporteurs aériens étrangers (autre que l'UE) ont fait l'objet de plaintes – 21 en 2010-2011, comparativement à 26 en 2009-2010.

Rapport de progrès sur les différends aériens réglés au moyen du processus décisionnel formel

En 2010-2011, 22 cas ont été réglés par l'intermédiaire du processus décisionnel formel de l'Office, dont huit étaient très complexes. Ceux-ci comprenaient des questions spécifiques relatives aux tarifs, nécessitaient un examen approfondi et, dans de nombreux cas, ils établissaient un précédent.

« Ma femme et moi aimerions vous remercier sincèrement pour avoir approfondi cette question en notre nom et nous réalisons que ce n'est que grâce à votre intervention que j'ai obtenu un règlement raisonnable pour les dommages subis. Même si notre demande était peut-être petite en comparaison aux autres, vous nous avez traités avec respect et professionnalisme et avez pris le temps et fourni les efforts nécessaires pour nous tenir au courant. Encore une fois, nous sommes très heureux que vous vous soyez occupés de notre demande et nous sommes très reconnaissants. »

John et Sylvia Hopkins
Clients – plaintes sur le transport aérien

Comme c'était le cas dans d'autres secteurs qui relèvent de la compétence de l'Office, de nombreuses plaintes formelles relatives au transport aérien ont été déposées par des parties non représentées. Davantage de temps était alors nécessaire pour recueillir les renseignements exigés afin de permettre à l'Office de préciser les paramètres de la plainte et la solution recherchée et de rendre une décision.

Dans de nombreux cas, lorsque plusieurs séries d'actes de procédure étaient indispensables pour aborder des questions multiples et nouvelles ayant été soulevées, des décisions provisoires ont été rendues avant la décision finale afin de fournir aux parties une meilleure occasion d'aborder les questions cernées par l'Office dans l'instance.

De plus, dans certains cas, la compétence de l'Office devait être précisée ou déterminée. L'Office effectue des recherches détaillées sur les autres pays, leurs conventions et leurs enjeux relatifs au transport afin de prendre sa décision.

Afin d'obtenir un règlement des différends plus rapide, y compris ceux qui concernent plus particulièrement le transport aérien, l'Office entreprend un examen de ses procédures formelles, quasi judiciaires, de ses documents d'orientation et de ses publications pour les rendre plus claires et faciles à comprendre.

Responsabilité des compagnies aériennes canadiennes à l'égard des bagages

En 2010-2011, l'Office a traité plusieurs cas portant sur les politiques concernant la responsabilité des compagnies aériennes canadiennes. Dans une décision, à la suite de la plainte d'un consommateur à propos du transport aérien au Canada, l'Office a conclu que la limite de responsabilité de WestJet était trop basse. L'Office a ordonné à WestJet de proposer une limite plus

élevée, permettant ainsi aux passagers de déclarer une valeur supplémentaire pour des frais supplémentaires raisonnables. L'Office a aussi avisé WestJet que si sa proposition pour une nouvelle limite de responsabilité plus élevée était déraisonnable, il ordonnerait à la compagnie aérienne d'utiliser la même limite qui est requise dans la Convention de Montréal, le traité de 1999 régissant les vols internationaux.

En novembre 2010, après avoir reçu la proposition de WestJet, l'Office a ordonné au transporteur d'augmenter sa limite de responsabilité aux niveaux précisés dans la Convention de Montréal (environ 1 800 $). Le cas a fait précédent parce qu'il reposait sur une nouvelle application des principes de la Convention de Montréal aux voyages intérieurs.

L'Office a réalisé des progrès importants pour réduire l'arriéré de plaintes sur le transport aérien, réduisant le nombre de plaintes reportées d'une année à l'autre de 11 pour cent. À la fin de 2010, 173 plaintes ont été reportées, tandis que ce nombre a chuté à seulement 73 à la fin de 2011.

« On a fini par se rencontrer et, comme on était face à face, le plaignant s'est rendu compte que l'entreprise avait un côté humain... on s'est laissés sur des bases amicales; c'était fantastique. Le processus de l'Office nous a aidés, nous a mis face à face pour essayer de bâtir une relation et trouver un terrain d'entente. »

Client de l'industrie

Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties ou entre deux compagnies de chemin de fer est au nombre des responsabilités de l'Office.

L'Office fait enquête sur les plaintes et les demandes portant sur les sujets suivants :

- Bruit et vibrations ferroviaires;
- Franchissements de chemin de fer;
- Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer;
- Interconnexion;
- Droits de circulation et usage commun des voies;
- Niveau de service;
- Services publics de transport de passagers;
- Frais accessoires, comme les redevances de stationnement.

Dans la plupart des cas, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties peuvent négocier elles-mêmes des ententes, et le font généralement, pour régler des différends. Lorsque les négociations échouent, une partie ou les deux peuvent demander à l'Office d'aider, au moyen de la facilitation ou de la médiation, ou de régler une plainte par l'intermédiaire de son processus décisionnel formel.

Un mécanisme de résolution supplémentaire est l'arbitrage de l'offre finale, utilisé pour régler des différends relatifs aux tarifs et aux services entre un expéditeur et un transporteur. L'arbitrage de l'offre finale est administré par l'Office et mené par un arbitre indépendant qui choisira l'offre finale de l'expéditeur ou du transporteur. En 2010-2011, l'Office a reçu une demande d'arbitrage de l'offre finale, par rapport à deux l'année précédente.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport ferroviaire sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/differends-ferro

Rapport de progrès sur le transport ferroviaire

L'Office a reçu le mandat du Parlement en 2007 de régler les différends relatifs au bruit et aux vibrations ferroviaires. L'Office a depuis cerné et comblé les lacunes de son expertise dans ce domaine très spécialisé et technique.

Conformément aux conseils du comité consultatif technique de l'Office sur le bruit et les vibrations ferroviaires, une étude technique a aussi été commandée pour définir les méthodologies et les normes de mesure du bruit ferroviaire. Une fois finalisée, elle sera affichée sur le site Web de l'Office et aidera à l'évaluation du niveau et des répercussions du bruit ferroviaire.

Les plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires posent certains défis particuliers pour l'Office, puisqu'elles sont habituellement déposées par de multiples parties ou des personnes représentant des groupes d'intérêts communautaires et souvent les plaignants ne connaissent pas le processus décisionnel formel de l'Office.

L'Office s'est engagé à utiliser des approches innovatrices et axées sur la facilitation pour régler les différends, et il considère que ces approches fournissent des solutions durables lorsque les parties travaillent en collaboration pour élaborer leurs propres solutions. Par exemple, l'Office a conclu que la nomination d'un agent enquêteur pour rencontrer les deux parties d'un différend et de faire rapport à la formation de membres de l'Office était une façon très efficace d'obtenir un règlement rapide.

La collaboration et ensuite la décision

En 2008, l'Office a reçu une plainte du Quayside Community Board (QCB) relative au bruit et aux vibrations de l'exploitation de quatre chemins de fer dans la cour de triage New Westminster à New Westminster, Colombie-Britannique.

En 2010-2011, l'Office a réglé 26 différends relatifs au transport ferroviaire.

De ce nombre,

- 9 ont été réglés par facilitation;
- 6 ont été réglés par médiation;
- 11 ont été réglés par le processus décisionnel formel.

De plus,

- 4 différends ont été retirés;
- 12 cas sont en cours.

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

100 % de conformité aux conditions d'atténuation prescrites visant à réduire les impacts environnementaux, économiques et sociaux des projets de construction de chemins de fer.

Aucune demande de projets exigeant des conditions d'atténuation n'a été reçue en 2008-2009 ou en 2009-2010.

À la suite d'une médiation réussie, les parties en sont arrivées à un règlement à l'amiable; toutefois, en avril 2010, le QCB a déposé une deuxième plainte affirmant que la solution de médiation avait échoué. Le QCB a demandé à l'Office d'établir une ligne directrice restreignant les activités dans la cour de triage à certaines heures.

Trois compagnies de chemins de fer – la Compagnie de chemin de fer nationaux du Canada (CN), BNSF Railway Company et Southern Railway of British Columbia – ont répondu que l'Office n'avait pas la compétence nécessaire parce qu'une entente valide avait déjà été conclue. L'Office a accepté la demande de processus décisionnel formel du QCB, mais a noté qu'elle serait mise en suspens si les parties souhaitaient, à quelque moment que ce soit, engager à nouveau une procédure de médiation.

CN a interjeté appel de la décision de l'Office d'entendre le cas de QCB devant la Cour d'appel fédérale. L'audience n'a pas encore été fixée.

Nouveaux guides pour les évaluations environnementales

En juin 2010, l'Office a publié de nouveaux guides pour les évaluations environnementales des projets d'infrastructure ferroviaire. Ils comprennent le *Guide d'autoévaluation environnementale pour les projets d'infrastructure ferroviaire* novateur et le *Document de détermination de la portée de l'évaluation environnementale*.

Les guides donnent un aperçu de ce qui suit :

- les exigences relatives à la présentation d'une évaluation environnementale;
- d'autres autorités fédérales pouvant collaborer avec l'Office dans le cadre d'une évaluation;
- les résultats possibles;
- l'importance de la participation du public et d'autres facteurs dans une évaluation type;

Les guides d'évaluation environnementale sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/evaluation-environnementale

- l'information sur le document de détermination de la portée de l'évaluation environnementale.

Construction de lignes de chemin de fer

L'aménagement d'une nouvelle voie ferrée, peu importe sa longueur, peut entraîner des répercussions sur le milieu qu'elle traversera. La *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* autorise l'Office à évaluer les conséquences d'une nouvelle construction sur l'environnement et, selon les résultats de l'évaluation, à accorder ou à refuser au promoteur du projet la permission d'aller de l'avant.

En 2010-2011, l'Office a participé à 18 processus d'évaluation environnementale en cours concernant des projets de construction de lignes de chemin de fer et a rendu une décision autorisant la construction de lignes de chemin de fer.

Quarante-sept autres processus d'évaluation environnementale pour des projets comme les franchissements routiers et par desserte ont requis la participation de l'Office.

Franchissements

En 2010-2011, l'Office a traité 108 ententes déposées par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchissements routiers. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office. Lorsqu'aucune entente ne pouvait être conclue, les parties concernées ont fait appel à l'Office pour les aider à obtenir un règlement juste et équitable.

Niveau de service : sites de chargement du grain

En août 2010, l'Office a rendu une décision sur une plainte déposée par un producteur agricole de la Saskatchewan alléguant que l'intention de CN de supprimer de sa liste de voies d'évitement certains sites de chargement du

L'Office a rendu une décision sur des franchissements par l'intermédiaire de son processus décisionnel formel et a réglé 4 autres différends par l'intermédiaire de la facilitation et 1 par l'intermédiaire de la médiation.

De ce nombre,

5 se rapportaient à des franchissements privés ou routiers;

1 se rapportait à des franchissements par desserte.

Des statistiques sur l'infrastructure et la construction ferroviaires sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques

« Je connais quelques personnes clés à l'Office sur lesquelles je compte pour obtenir de l'information et, franchement, j'ai toujours trouvé le personnel très courtois, poli et aussi serviable que possible. »

Client de l'industrie

grain dans l'Ouest canadien constituait un manquement à ses obligations de service aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*.

Même si la plainte initiale couvrait 53 sites de chargement du grain, l'Office a déterminé que, en l'absence de plaintes supplémentaires de la part des autres agriculteurs touchés, le cas visait seulement l'incidence de la suppression de la liste d'un site touchant le plaignant.

L'Office a conclu que les dispositions de la Loi sur le niveau de service n'obligent pas les compagnies de chemin de fer à maintenir et à exploiter tous les sites existants ou nécessaires de chargement de wagons. Si on y obligeait les compagnies de chemin de fer, cela rendrait nulle une autre disposition de la Loi selon laquelle une compagnie de chemin de fer peut supprimer une voie d'évitement de la liste, un processus que CN a suivi pour les 53 sites.

Une deuxième plainte d'une association de producteurs agricoles a été rejetée, car le plaignant n'a pas soumis l'information demandée par l'Office.

État des tarifs de distribution limités

À l'été 2010, l'Office a lancé des consultations afin de mieux comprendre les tarifs de distribution limités – un type d'entente entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs qui est de plus en plus présente, mais qui n'est pas prévue dans la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office demande les points de vue des parties intéressées afin de mieux comprendre l'utilisation actuelle et future des tarifs de distribution limités, le rôle qu'ils jouent dans le marché et s'ils devraient être permis dans le régime législatif existant. L'Office a maintenant reçu toutes les présentations et prévoit publier un rapport sur ses constatations à l'été 2011.

L'Office a reçu le mandat du Parlement en 2007 pour régler les différends relatifs au bruit et aux vibrations ferroviaires. L'Office a depuis cerné et comblé les lacunes de son expertise dans ce domaine très spécialisé et technique.

Règlement des différends relatifs au transport maritime

« ...Le processus de médiation a été mis en place il y a trois ans et nous l'avons abondamment utilisé parce qu'il permet de régler des différends dans un environnement peu intimidant... et dans la douzaine d'affaires dont je me suis occupé, le processus a été un succès, sauf dans un cas. »

Client de l'industrie

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais pour des services de pilotage ou des demandes relatives au cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent mener des activités dans les eaux canadiennes.

L'Office examine des plaintes relatives au transport maritime portant sur les questions suivantes :

- différends concernant des demandes de cabotage;
- droits proposés par les administrations de pilotage;
- droits exigés par les administrations portuaires;
- arbitrage de l'offre finale des différends touchant les transporteurs qui assurent l'approvisionnement par eau dans le Nord;
- augmentations déraisonnables des droits ou diminutions déraisonnables du service par une conférence maritime.

Rapport de progrès sur le transport maritime

Au cours de la dernière année, l'Office a observé une augmentation du nombre d'offres de navires canadiens pour des demandes de cabotage.

L'Office a réglé 22 différends relatifs au transport maritime en 2010-2011. Un de ces cas était un examen des droits de dragage fixés par l'Administration portuaire de Saint John. L'Office devait régler des questions préliminaires, comme l'efficacité du service de dragage et son rôle dans la détermination de ce qui constitue un droit juste et raisonnable en vertu de la *Loi maritime du Canada*. Il s'agissait d'un cas complexe comprenant de multiples et longues séances de présentations qui ont prolongé le processus. L'Office a déterminé qu'il n'avait pas la compétence pour statuer sur cette affaire et la Cour d'appel fédérale a rejeté une demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office.

Dans un autre cas clé, l'Office a rendu une décision permettant l'utilisation d'un navire étranger pour effectuer des levés sismiques en utilisant une nouvelle technologie d'exploration au large de la côte Est du Canada, après avoir déterminé qu'aucun navire canadien adapté n'était disponible pour être affecté à l'activité. Ce cas a fait l'objet d'une pétition au gouverneur en conseil pour invalider la décision de l'Office. Après examen, le gouverneur en conseil a maintenu la décision de l'Office.

Le mandat de l'Office au sujet des questions maritimes est très précis et technique. Pour s'assurer que l'Office garde son expertise, une initiative de transfert des connaissances a été effectuée. Il s'agissait de documenter les processus, les pratiques exemplaires et les leçons tirées des cas importants.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport maritime sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/differends-maritimes

En 2010-2011, l'Office a réglé 22 différends maritimes.

De ce nombre,

- 20 étaient des différends liés au cabotage;
- 1 était un différend portant sur les droits exigés par une administration portuaire;
- 1 était un différend concernant les droits de pilotage qui a été réglé par la facilitation.

De plus,

- 1 cas de cabotage est en cours.

Notre rôle en matière de réglementation et déterminations de l'industrie

Angela Medina
Agente des licences et des affrètements, transport aérien

Réglementation essentielle pour le secteur des transports

L'Office tire une grande fierté de ses services de qualité à ses intervenants réglementés. Dans le domaine des transports au rythme rapide et en évolution constante, il est essentiel que l'Office soit à l'écoute des besoins actuels et futurs de l'industrie.

L'objectif de l'Office dans son Plan stratégique 2008-2011 était de continuer de mettre l'accent sur la délivrance en temps opportun des autorisations réglementaires demandées par les fournisseurs de services de transport.

Dans le contexte spécifique des pouvoirs qui lui sont accordés par la loi, l'Office participe à la réglementation économique des modes de transport de compétence fédérale en exerçant notamment les activités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et rôle en tant qu'une des autorités aéronautiques canadiennes;
- détermination du caractère juste et raisonnable des conditions de transport aérien;
- approbation du caractère adéquat de la protection des acomptes reçus des affréteurs qui ont des contrats avec les transporteurs aériens;
- établissement des plafonds de revenu des compagnies de chemin de fer pour le transport du grain de l'Ouest;

De plus amples renseignements sur les activités de l'Office en matière de réglementation de l'industrie et de déterminations sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/industrie

« Je m'appelle Angela et le transport me tient à cœur. Je sais que nous pouvons faire une réelle différence dans la vie des gens. Par exemple, dans les rares occasions où une compagnie aérienne a cessé ses activités, nous avons pu délivrer à un autre transporteur une licence d'urgence lui donnant le droit d'opérer un service aérien, afin de permettre aux voyageurs en détresse de retourner chez eux. »

« Nous apprécions le traitement et la réponse que nous avons obtenus de l'Office. C'est un organisme de réglementation et cela paraît chez les gens qui y travaillent. L'Office mise sur leurs connaissances et il est véritablement un atout pour la réglementation de cette industrie au Canada. »

Client de l'industrie

- élaboration des cadres financiers et d'établissement des coûts pour certaines compagnies de chemin de fer de compétence fédérale;
- délivrance de certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale;
- établissement des tarifs d'interconnexion et de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer afin de favoriser leur transfert ordonné;
- détermination de la disponibilité de navires canadiens adaptés pour fournir des services qu'un résidant du Canada demande à être assurés par des navires étrangers en eaux canadiennes.

La politique nationale des transports du gouvernement du Canada permet au marché intérieur de s'autoréglementer en grande partie, mais reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace ou lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.

Ce que nous entendons

Les intervenants réglementés de l'Office ont été sondés dans le cadre des sondages sur la satisfaction des clients qui ont été effectués au cours des deux dernières années. Les sondages ont démontré que les fournisseurs de services de transport aérien, ferroviaire et maritime croient que l'Office fait un travail efficace pour la réglementation de leur industrie. Ils étaient aussi très satisfaits de leurs interactions transactionnelles quotidiennes avec le personnel de l'Office.

L'Office a obtenu de hautes notes, en particulier avec ses clients de délivrance des licences aériennes. Tous étaient satisfaits de la qualité générale des services fournis par l'Office – la plupart des clients ont dit qu'ils étaient entièrement satisfaits. De plus, presque tous les clients étaient satisfaits du temps qui avait été pris pour répondre à leurs demandes et croyaient qu'ils avaient été traités équitablement.

Principales réalisations

Pour améliorer l'efficacité de sa réglementation économique, l'Office :

- a travaillé avec les transporteurs aériens canadiens et internationaux pour s'assurer qu'ils :
  - affichent leurs conditions de transport sur leur site Web s'ils vendent des voyages en ligne;
  - ont placé des affiches à leurs bureaux, y compris dans les aéroports, avisant les passagers que leurs conditions de transport sont disponibles.

« Les permis, les certificats, etc., tout se déroule sans heurts – un véritable partenaire. »

Client de l'industrie

Autres principales réalisations depuis 2008 :

- Soutien à la négociation d'accords bilatéraux importants sur le transport aérien, comme une entente avec les 27 États membres de l'Union européenne;
- Acceptation des nouveaux tarifs déposés par Air Canada, Jazz, WestJet et Air Transat reflétant les engagements pris par ces transporteurs à la suite de l'initiative « Droits des voyageurs aériens »;
- Lancement d'initiatives pour mettre à jour un certain nombre de cadres réglementaires administrés par l'Office, notamment en ce qui concerne le cabotage, l'interconnexion ferroviaire, la méthode d'établissement du coût du capital et les limites de propriété étrangère des compagnies aériennes.

Objectif de rendement

95 % des décisions rendues dans les 120 jours

- s'est assuré que les transporteurs membres de l'Air Transport Association of America reflètent adéquatement dans leurs tarifs une entente concernant la mise en place de la Convention de Montréal;
- a mis en œuvre une nouvelle approche stratégique pour gérer le Programme du plafond de revenu pour le transport du grain de l'Ouest afin qu'elle soit plus prévisible, efficace et manœuvrable pour toutes les parties concernées;
- a publié son *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements annuel*, qui s'est avéré un moyen efficace pour aider les parties à conclure une entente quant à la répartition des frais liés aux franchissements ferroviaires;
- a lancé une version mise à jour de ses *Lignes directrices relatives au traitement des demandes de licence de cabotage* pour l'utilisation de navires étrangers dans les eaux canadiennes.

Viser l'efficacité pour la réglementation essentielle

L'Office a dépassé ou a atteint la plupart de ses objectifs de rendement de la réglementation de l'industrie. Il s'agit d'une importante réalisation qui témoigne grandement de l'efficacité de la réglementation du réseau de transport national.

Au cours de la dernière année, l'Office a eu un meilleur rendement qu'en 2009-2010 dans l'émission de suspensions de licences aériennes et des demandes de permis d'affrètement. Cette amélioration est attribuable, en partie, à l'introduction par l'Office d'un nouveau processus de traitement des demandes de permis d'affrètement, ce qui simplifie le processus d'approbation.

L'Office continuera de documenter et d'évaluer ses processus pour déterminer où l'amélioration de l'efficacité peut être réalisée. Pour atteindre cet objectif, de nouvelles politiques et pratiques pour les agents responsables des cas seront aussi élaborées.

Réglementation essentielle pour les transporteurs aériens canadiens

En ce qui concerne la réglementation du transport aérien, l'Office assume les responsabilités suivantes :

- délivrer des licences, des autorisations et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services au public;
- faire respecter les exigences applicables en matière de licences;
- participer à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international en tant que membre de l'équipe de négociation du gouvernement du Canada;
- régir les tarifs aériens internationaux en fonction des accords bilatéraux de transport aérien, ainsi que le *Règlement sur les transports aériens* du Canada.

L'Office veille aussi à la conformité à la loi et aux règlements canadiens en ce qui a trait aux :

- prix des billets;
- taux et frais;
- conditions de transport;
- ententes de partage de codes, locations avec équipage et affrètements.

Rendre les tarifs aériens disponibles

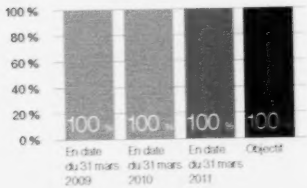
En vertu de la loi canadienne, les transporteurs aériens doivent avoir un tarif qui doit couvrir certains sujets. Le tarif d'un transporteur aérien est, en fait, le contrat entre le fournisseur de services et le voyageur. Lorsque les Canadiens prennent l'avion, leurs droits et leurs obligations sont régis par ce contrat.

La législation oblige désormais les transporteurs aériens à afficher leurs tarifs sur leurs sites Web où ils vendent leurs services ainsi qu'à les mettre à la disposition du public dans leurs bureaux et d'installer des affiches à cet égard.

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

100 % des renouvellements des certificats d'assurance des transporteurs aériens examinés



De plus amples renseignements sur les tarifs sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/tarifs

Des renseignements sur les activités de l'Office en matière de licences de transport aérien, y compris un outil de recherche de licences de transporteurs aériens, sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/licences

De plus amples renseignements sur la réglementation du secteur du transport aérien sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/transport-aerien

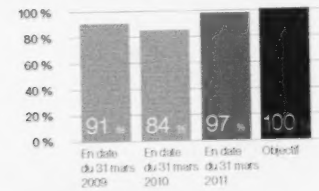
Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

85 % des licences délivrées dans les 14 jours suivant la réception de la demande complète

Objectif de rendement

100 % des arrêtés ordonnant la suspension d'une licence de transport aérien délivrés dans les 48 heures suivant un avis de suspension ou d'annulation du certificat d'exploitation aérienne, ou un avis selon lequel l'assurance n'est plus valide



L'Office a fourni des exemples d'affiches aux transporteurs aériens, au début de 2010, pour qu'ils les affichent dans leurs bureaux. Les exemples d'affiches ont été téléchargés plus de 217 fois sur le site Web de l'Office.

Le suivi de l'Office auprès des transporteurs aériens a fait en sorte que 100 pour cent des transporteurs aériens canadiens ont maintenant affiché leur tarif sur leurs sites Web. De plus, 54 transporteurs aériens étrangers ont affiché leurs tarifs qui s'appliquent aux voyages à destination et en provenance du Canada. Quinze autres transporteurs aériens étrangers travaillent actuellement avec le personnel de l'Office pour mettre à jour leurs tarifs avant de les afficher sur leurs sites Web respectifs.

Consultations sur la mise à jour du *Règlement sur les transports aériens* du Canada

En 2010-2011, l'Office a lancé un examen pour mettre à jour le *Règlement sur les transports aériens* qui régit la mise en œuvre de la *Loi sur les transports au Canada*. Le Règlement comprend des responsabilités de l'Office comme la classification des aéronefs et des services aériens, la délivrance des licences intérieures et internationales et les conditions qui régissent la façon de fournir un équipage à un aéronef.

L'Office a invité les intervenants à soumettre leurs commentaires et suggestions – sur les propositions élaborées par l'Office et sur les sujets d'intérêt connexes pour les intervenants. Les consultations auront lieu en trois phases, chacune couvrant une différente section du Règlement.

La première phase s'est terminée à l'été 2010 et les résultats devraient être publiés au début du printemps 2011. La deuxième phase de consultations débutera à l'été 2011.

Délivrance de licences

L'Office délivre aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens intérieurs et, aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande, en provenance et à destination du Canada.

L'Office a procédé à 1 036 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'année 2010-2011, ce qui comprend les demandes de nouvelles licences, les annulations, les suspensions et les rétablissements.

L'Office continue de maintenir un système de délivrance de licences qui veille à ce que les services aériens offerts au public :

- respectent les conditions applicables relative aux intérêts aériens canadiens et au contrôle de fait;
- aient une assurance responsabilité adéquate;
- respectent certains critères financiers lorsqu'ils débutent leurs activités, lorsqu'ils sont Canadiens;
- détiennent un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada.

Santé financière

En 2010-2011, l'Office a examiné la santé financière de trois demandeurs canadiens souhaitant offrir des services intérieurs ou internationaux au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges.

L'Office veillait ainsi à ce que ces demandeurs aient des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. Les trois demandes ont été approuvées par l'Office.

Des 132 demandes de nouvelles licences traitées en 2010-2011 :

5 ont été retirées;

127 ont donné lieu à la délivrance d'une licence.

De ce nombre,

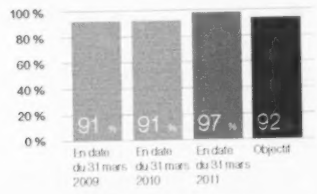
26 ont été délivrées à 5 demandeurs canadiens aux fins d'exploitation de services aériens internationaux réguliers assurés au moyen de gros aéronefs entre le Canada et un autre pays:

Compagnie aérienne canadienne	Nouvelles licences délivrées pour des services entre le Canada et...
Air Transat	Jamaïque, Bahamas, Turquie
Air Canada	Angola, Cameroun, Guinée, Côte d'Ivoire, Ouganda, Maroc, Tunisie, Burkina Faso, Burundi, Ghana, Éthiopie, Rwanda, Turquie, Soudan, Congo, Sénégal, Israël
Enerjet	Guyana
CanJet	Jamaïque, Bahamas, Cuba
Sunwing Airlines	États membres de la Communauté européenne, Cuba

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

92 % des permis d'affrètement délivrés dans les 30 jours



Des renseignements supplémentaires sur les activités d'affrètement de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/affretement

De plus amples renseignements sur le rôle de l'Office dans les relations bilatérales sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/accords-bilateraux

Intérêts canadiens et contrôle de fait

L'Office a examiné le dossier de 60 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux en 2010-2011.

Quatre examens ont donné lieu à d'importantes enquêtes en raison de la complexité de la structure du capital social de la compagnie, ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur.

Après vérification que les compagnies avaient été constituées au Canada, qu'au moins 75 pour cent de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens et qu'elles étaient véritablement de contrôle canadien, l'Office a approuvé les 60 demandes.

Accords bilatéraux de transport aérien

En 2010-2011, l'Office a pris part à des négociations fructueuses avec six pays, à savoir la Jamaïque, la Suisse, Trinité-et-Tobago, le Qatar, l'Égypte et le Brésil.

Réglementation essentielle pour les transporteurs ferroviaires canadiens

L'Office détermine les plafonds de revenu provenant du transport ferroviaire pour la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour le mouvement du grain de l'Ouest et les prix d'interconnexion réglementés. Il traite également les demandes de certificats d'aptitude en vue de la construction proposée et de l'exploitation de chemins de fer, et l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer.

Grain de l'Ouest

Les plafonds de revenu représentent une forme de réglementation économique qui permet à CN et à CP d'établir elles-mêmes les tarifs de leurs services, à condition que le montant total perçu demeure inférieur au plafond imposé par l'Office.

Il s'agit d'un processus complexe. Ainsi, l'Office consulte annuellement les producteurs de grain, la Commission canadienne du blé, les organisations d'expéditeurs, les compagnies de chemin de fer, les entreprises céréalières, d'autres ministères fédéraux ainsi que des administrations provinciales et municipales pour établir les plafonds de revenu. À la fin de l'année, l'Office doit déterminer si les compagnies de chemin de fer ont dépassé les plafonds et, le cas échéant, évaluer les sanctions financières en fonction du montant excédant le plafond.

Au cours de la dernière année, l'Office a introduit une nouvelle approche pour gérer le programme de plafond de revenu. Cette approche, qui reconnaît la nature de longue date et bien établie de ce programme, s'assurera qu'il est plus prévisible, efficace et pratique pour toutes les parties concernées.

Une liste des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale est présentée au www.otc.gc.ca/fra/transport-ferro

Augmentation du facteur d'inflation pour le plafond de revenu

En avril 2010, l'Office a annoncé une augmentation de sept pour cent de l'indice des prix composite afférent au volume – essentiellement un facteur d'inflation – pour les plafonds de revenu de CN et de CP pour le mouvement du grain de l'Ouest. Cette décision a fixé l'indice à 1,1384 pour la campagne agricole 2010-2011 commençant le 1er août 2010.

Plafond de revenu pour la campagne agricole 2009-2010

En décembre 2010, l'Office a annoncé que les revenus de CN et de CP pour le mouvement du grain de l'Ouest n'ont pas excédé leurs plafonds respectifs pour la campagne agricole de 2009-2010 – la première année depuis 2002-2003 que les revenues des deux compagnies de chemins de fer sont inférieurs à leurs plafonds respectifs. Les revenus de CN pour le mouvement du grain étaient de 463 919 885 $, soit 3 734 477 $ de moins que le plafond fixé à 467 654 362 $. Les revenus de CP pour le mouvement du grain s'élevaient à 454 043 873 $, soit 1 681 884 $ de moins que le plafond fixé à 455 725 757 $.

Modernisation du régime de réglementation ferroviaire au moyen de la consultation

L'Office encourage une approche transparente et coopérative dans ses activités et apprécie les points de vue de ses intervenants et des parties intéressées à propos de ses pratiques. En 2010-2011, l'Office a lancé des consultations sur les questions de transport ferroviaire suivantes.

Méthode d'établissement du coût du capital des compagnies de chemin de fer

À l'automne 2010, un examen des méthodes existantes d'établissement du coût du capital et des principes, de la méthode actuelle d'établissement du coût du capital de l'Office et des méthodes d'établissement du coût du capital utilisées par d'autres organismes de réglementation économique a été effectué par un consultant indépendant. Le rapport du consultant a été publié et l'Office mène actuellement des consultations auprès des parties intéressées. Les consultations seront terminées au printemps 2011.

Prix d'interconnexion

Le premier cycle de consultations sur le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* de l'Office a entraîné d'importantes propositions de modifications à la méthode que l'Office utilise pour déterminer les coûts d'interconnexion engagés par les compagnies de chemin de fer. Donc, au printemps 2010, l'Office a mené un deuxième cycle de consultations. L'Office a examiné les présentations et va maintenant de l'avant avec une modification au prix d'interconnexion réglementé.

Lignes directrices relatives à la valeur nette de récupération

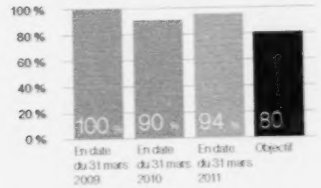
Lorsqu'une compagnie de chemin de fer cherche à cesser l'utilisation d'une ligne de chemin de fer, l'Office peut être appelé à différentes reprises à contribuer au processus en déterminant la valeur nette de récupération des actifs de la ligne de chemin de fer. À la suite d'autres modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a entamé la rédaction en 2010-2011 de lignes directrices pour la détermination de la valeur nette de récupération. L'ébauche des lignes directrices sera distribuée aux parties intéressées aux fins de consultation à l'été 2011.

Réglementation essentielle pour l'industrie maritime canadienne

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

80 % des demandes relatives au cabotage traitées dans les 90 jours (lorsqu'une offre est faite)



Des statistiques détaillées sur les demandes relatives au cabotage sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques

L'Office est chargé de déterminer si des navires canadiens sont disponibles pour exploiter des services commerciaux dans les eaux canadiennes, qui autrement pourraient être assurés par des navires étrangers ou des navires non dédouanés sur demande d'une personne résidant au Canada.

En juillet 2010, l'Office a publié une version mise à jour de ses *Lignes directrices relatives au traitement des demandes de licence de cabotage*. Les Lignes directrices ont été élaborées à la suite de vastes consultations auprès des intervenants et des parties intéressées du secteur maritime partout au Canada.

Les modifications apportées aux Lignes directrices précisent :

- les attentes de l'Office quant au moment du dépôt des demandes et des offres;
- le contenu des présentations, afin de veiller à ce que tout document déposé prenne compte de toutes les circonstances et contienne tous les faits pertinents;
- les rôles et les responsabilités du demandeur, de l'offrant et de l'Office tout au long du processus de prise de décision;
- le mandat de l'Office en vertu de la *Loi sur le cabotage;*
- le processus administratif de l'Office, en vertu duquel les propriétaires ou les exploitants canadiens de navires disponibles et adaptés ont l'occasion de s'opposer aux demandes d'utilisation de navires étrangers dans les eaux canadiennes.

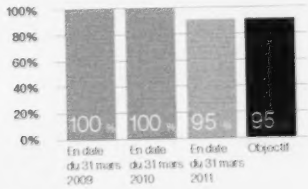
Objectif de rendement

40 jours en moyenne pour rendre une décision sur une demande relative au cabotage (avec offre)

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

80 % des demandes relatives au cabotage traitées dans les 90 jours (lorsqu'une offre est faite)



Notre rôle en matière d'assurance de la conformité

Simona Sasova
Gestionnaire,
application de la loi

Application de la loi

Les agents verbalisateurs de l'Office assurent la conformité des fournisseurs de services de transport assujettis à la *Loi sur les transports au Canada*, le *Règlement sur les transports aériens* et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

En règle générale, l'Office considère que les entreprises canadiennes sont extrêmement coopératives et constructives lorsque vient le moment de trouver des moyens d'assurer leur conformité.

Toutefois, les agents verbalisateurs de l'Office peuvent utiliser leurs pouvoirs pour imposer des amendes jusqu'à ce que la conformité soit assurée. Dans de très rares cas, l'Office fait appel à des organismes d'application de la loi pour poursuivre en justice les contrevenants ayant enfreint les lois en matière de transports.

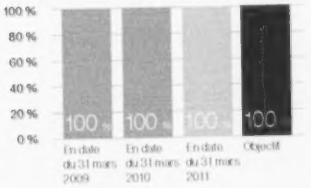
OC Transpo

Dans une décision de 2007, l'Office a déterminé que le défaut d'OC Transpo de signaler verbalement les arrêts constituait un obstacle abusif pour les personnes ayant une déficience visuelle. L'Office a ordonné à OC Transpo de se conformer à sa propre politique concernant le signalement des arrêts.

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

100 % de conformité par les titulaires de licences aériennes aux exigences de la *Loi sur les transports au Canada* et des règlements connexes en matière de détention d'une licence, d'une assurance et d'un certificat d'exploitation aérienne valides

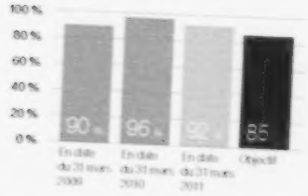


« Je m'appelle Simona et le transport me tient à cœur. Mon équipe effectue des inspections visant à assurer que les fournisseurs de transport se conforment à la réglementation et aux décisions de l'Office. L'approche encourage la conformité volontaire. Nous avons trouvé que les fournisseurs sont prêts à travailler avec nous et qu'ils veulent sincèrement bien faire. »

Objectif de rendement

OBJECTIF ATTEINT

85 % des déterminations de conformité en matière de transport aérien dans le cadre du programme de vérification périodique rendues dans les 120 jours



En 2008 et encore en 2010, une enquête menée par des agents verbalisateurs de l'Office a révélé que les conducteurs ne signalaient toujours pas les arrêts et l'Office a imposé deux sanctions.

À la fin de 2010, l'exploitant de transport en commun a annoncé qu'il commencerait à installer graduellement un système d'annonce automatisé des arrêts (SAAA) à bord de ses autobus.

La solution de l'Office exigeait que les conducteurs d'autobus annoncent à haute voix et de façon constante les arrêts d'autobus, comme l'indique la politique d'OC Transpo. L'Office reconnaît que le SAAA pourrait aider OC Transpo à se conformer complètement; toutefois, OC Transpo a la responsabilité de s'assurer que les annonces sont faites et sont entendues clairement pour tous ses itinéraires d'autobus, avec ou sans un système d'annonce automatisé des arrêts.

La Ville d'Ottawa a demandé que l'Office modifie les mesures correctives qu'il a ordonnées pour tenir compte de l'installation du SAAA. L'Office a commencé l'examen de ces mesures.

Surveillance

Un rapport de conformité évalue l'accessibilité des renseignements sur les voyages dans les gares

Dans son document *Code des gares : Rapport de conformité*, publié en octobre 2010, l'Office a conclu que la majeure partie des gares de transport de compétence fédérale (les aérogares des aéroports, les gares ferroviaires et les gares maritimes) étaient conformes aux dispositions précises du *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs*. Le Code contient les exigences destinées à rendre les gares de transport accessibles aux personnes ayant une déficience.

Les sites Web des exploitants de gares ont été examinés dans le but de vérifier s'ils contiennent suffisamment de renseignements sur les divers types de services offerts aux personnes ayant une déficience. Lorsque les renseignements requis n'y étaient pas affichés, le personnel de l'Office a vérifié si des renseignements équivalents étaient accessibles par d'autres moyens tels que le téléphone ou le téléimprimeur (ATS).

L'Office continuera de collaborer avec les intervenants dans le but d'améliorer davantage l'accessibilité des gares de transport du Canada, et de veiller à ce que tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience soit éliminé du réseau de transport de compétence fédérale.

Les codes de pratiques volontaires améliorent l'accessibilité des transporteurs aériens

En novembre 2010, l'Office a publié un rapport de conformité démontrant que les principaux transporteurs aériens canadiens améliorent l'accessibilité de leurs aéronefs pour les personnes ayant une déficience.

En 2010-2011, le personnel d'application de la loi de l'Office a entrepris 139 inspections et a lancé 41 enquêtes.

De ce nombre,

- 42 ont entraîné des avertissements informels;
- 6 ont entraîné des avertissements formels;
- 11 avis d'infraction ont été émis.

Des statistiques détaillées sur l'application de la loi sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques

D'autres renseignements sur les codes de pratiques pour les fournisseurs de services de transports sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/codes-de-pratique

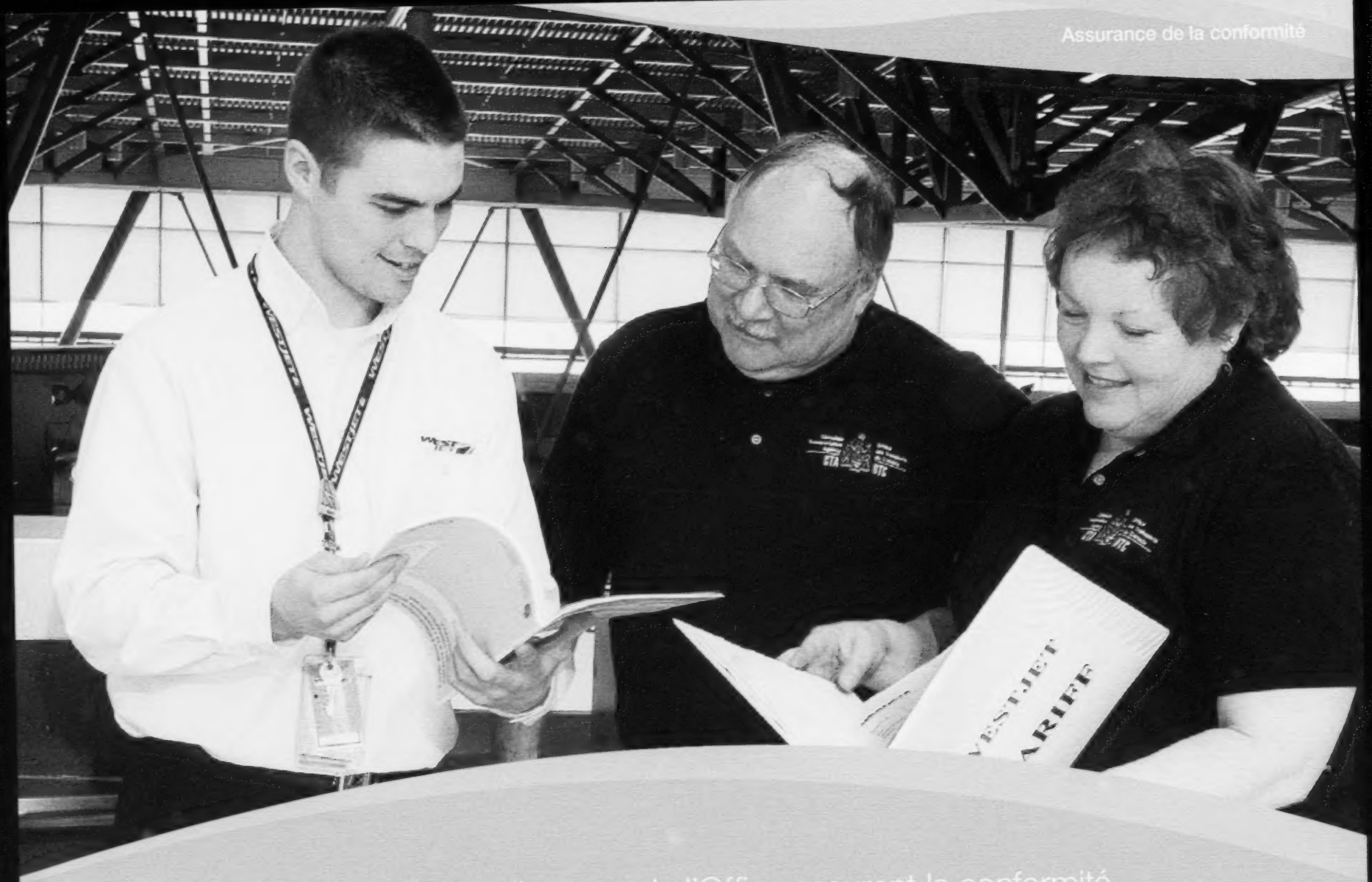
De plus amples renseignements sur les activités d'application de la loi de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/application-loi

Les rapports de conformité sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/conformite

Le rapport portait sur l'état du *Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants à bord de grands aéronefs* et du *Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs*. Les guides de mise en œuvre offrent des renseignements détaillés et pratiques sur l'accommodement des personnes ayant une déficience, et devraient être lus conjointement avec le *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (Code aérien), un code de pratiques volontaires de l'Office.

Ce rapport indiquait que les six plus grands transporteurs aériens au pays, qui représentent plus de 80 pour cent du trafic de passagers aériens au Canada, ont réalisé des progrès importants pour se conformer aux Guides de mise en œuvre. L'Office travaille avec les transporteurs non conformes et d'autres intervenants pour s'assurer qu'ils respectent les dispositions du Code aérien, et pour continuer d'améliorer l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale.

Le *Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants à bords de grands aéronefs* et le *Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs* sont de nouveaux ajouts au *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience*. Ils offrent des renseignements détaillés et pratiques sur l'accommodement des personnes ayant une déficience.



Les agents verbalisateurs de l'Office assurent la conformité des fournisseurs de services de transport assujettis à la *Loi sur les transports au Canada*, le *Règlement sur les transports aériens* et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

Évaluation de la Loi

La *Loi sur les transports au Canada* constitue la loi habilitante de l'Office en ce qui a trait à l'application des politiques fédérales sur les transports.

Afin d'assurer l'administration de sa loi habilitante, l'Office surveille tous les aspects de l'application de cette Loi de manière continue. Dans le cadre de son Rapport annuel au Parlement, l'Office est tenu, conformément à la Loi, d'inclure son évaluation de l'effet de la présente Loi et des difficultés observées dans l'application de celle-ci.

Surveillance continue de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*

Les tableaux qui suivent résument l'évaluation de la Loi par l'Office en fonction de ses activités, incluant les demandes lui ayant été présentées ainsi que les conclusions auxquelles il est parvenu. Plus précisément, ces tableaux soulignent les difficultés observées par l'Office dans l'application de la Loi et fournissent au Parlement sa perspective sur les approches qu'il juge susceptibles de les résoudre. Plusieurs enjeux ont été signalés au préalable et continueront d'être surveillés par l'Office.

Les règlements, les codes de pratiques et les lignes directrices de l'Office sont les principaux outils qui permettent de mettre les dispositions de la Loi en application dans le contexte quotidien du réseau de transport fédéral. Toutefois, si les règlements peuvent soutenir des marchés efficaces et équitables, ils peuvent également être un fardeau indu lorsqu'ils sont mal conçus et appliqués. En plus de sa responsabilité continue de surveiller la Loi, l'Office, en se fondant sur la Directive du Cabinet sur la rationalisation de la réglementation, procède à des évaluations continues de son régime de réglementation afin d'assurer qu'il est rationalisé et qu'il reflète l'évolution de la politique du gouvernement, de l'industrie des transports et des pratiques de l'Office. Plusieurs consultations ont déjà été menées à cet égard, comme en fait état le présent Rapport annuel.

Les règlements, les codes de pratiques et les lignes directrices de l'Office sont les principaux outils qui permettent de mettre les dispositions de la Loi en application dans le contexte quotidien du réseau de transport fédéral.

Transport ferroviaire

Objet	Description	Évaluation
Transfert et cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer	L'Office et la Cour d'appel fédérale ont rendu des décisions importantes en ce qui concerne la détermination de la valeur nette de récupération (VNR) des lignes de chemin de fer. Dans un jugement préalable de la Cour d'appel fédérale concernant une décision de l'Office (décision n° 383-R-2007) en vertu du paragraphe 144 (3.1) de la Loi, la Cour a clarifié la jurisprudence sur la détermination de la VNR en décidant que la section V de la Loi est un code complet et qu'elle s'applique en fonction de délais d'exécution qui ne peuvent être modifiés par l'Office.	L'Office n'a pas le pouvoir discrétionnaire de modifier le calendrier établi pour l'achèvement du processus de cessation d'exploitation et d'abandon, et, plus particulièrement, à l'intérieur de la période de six mois prévue par le paragraphe 144(4) de la Loi. Par conséquent, il est probable que l'Office se heurte à des difficultés pour compléter la VNR des lignes de chemin de fer aux termes de ce paragraphe, à l'intérieur du délai prescrit par la Loi, lorsqu'il existe des enjeux difficiles à résoudre, comme l'évaluation du coût de réparation des dommages causés à l'environnement ou des conditions météorologiques hivernales qui empêchent de mener l'inspection d'une ligne de chemin de fer afin d'évaluer la condition des voies. Cela pourrait, dans certains cas, empêcher l'Office de fournir les services que le Parlement l'a chargé de fournir aux parties concernées. Le Parlement pourrait choisir de déterminer s'il existe des circonstances exceptionnelles selon lesquelles l'Office devrait être autorisé à prolonger les délais d'exécution établis à la section V de la Loi afin de respecter l'esprit de la loi et d'assurer l'application des principes de l'équité procédurale.

Objet	Description	Évaluation
Pouvoir d'exiger que les parties produisent un rapport à leurs frais	Les articles 144 à 146 de la Loi exigent que l'Office fournisse un service pour déterminer la valeur nette de récupération. Toutefois, il n'existe aucune exigence législative explicite voulant que les parties entreprennent des études pour fournir suffisamment d'information afin que l'Office puisse prendre une décision éclairée et approfondie. De telles études peuvent comprendre des évaluations, des études d'impact environnemental ou des rapports techniques. Même si l'Office peut demander ce type d'information, et même s'il a l'autorité législative nécessaire pour assurer que le demandeur lui rembourse les coûts en vertu des paragraphes 144(3.1) et 146.3(1), il n'y a pas d'obligation claire de la part des parties, aux termes des paragraphes 145(5) et 146.2(7), de payer les coûts liés aux études demandées par l'Office pour appuyer son processus décisionnel. Les coûts connexes peuvent être importants. Cependant, l'Office doit prendre une décision avec ou sans l'information suffisante. Dans le cadre d'une affaire récente, à la suite d'une requête pour une étude jugée nécessaire pour prendre des décisions et faciliter le consentement en vue de l'exécution d'une étude coûteuse, l'Office a créé de nouvelles procédures pour répartir les coûts entre les parties. Même si cela s'est révélé fructueux dans cette situation, il n'existe toujours aucune obligation claire de la part des parties de fournir l'information requise par l'Office ou de couvrir les coûts dans le cas des déterminations aux termes des paragraphes 145(5) ou 146.2(7) de la Loi.	Une modification à la Loi pourrait servir à clarifier le fait que l'Office peut exiger d'une ou des parties concernées d'entreprendre de telles études à leurs frais (et de déterminer la répartition des frais entre les parties, le cas échéant) ou de rembourser les frais engagés par l'Office pour obtenir les rapports nécessaires.

Objet	Description	Évaluation
Plaintes déposées par les expéditeurs	À la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, en vertu de l'article 120.1 de la Loi, l'Office peut enquêter sur des frais ou des conditions déraisonnables relatifs au transport ou à la prestation des services connexes dans un tarif qui vise plus d'un expéditeur. Si les frais sont jugés déraisonnables, l'Office peut exiger des changements à certains frais ou à certaines conditions relatifs au mouvement du trafic ou à la prestation de services connexes.	Jusqu'à maintenant, l'Office a reçu seulement trois plaintes en ce qui a trait à cette nouvelle disposition. L'une d'elles était liée aux suppléments pour le carburant et a été rejetée par l'Office en 2008-2009, car le trafic en question était couvert par les conditions d'un contrat confidentiel conclu par les parties, selon lequel les suppléments pour le carburant étaient intégrés dans un tarif incorporé par renvoi dans le contrat. L'Office a jugé que les parties étaient liées par le contrat qu'elles ont conclu d'un commun accord et que, de ce fait, l'Office n'avait pas le pouvoir de modifier les conditions d'un contrat conclu entre les parties en vertu de cet article de la Loi. Par la suite, certains groupes d'expéditeurs ont fait part à l'Office de préoccupations quant au fait que cette décision limitait grandement le recours auquel, selon le Parlement, les expéditeurs devraient avoir accès lorsqu'ils sont confrontés à des frais déraisonnables et à des conditions connexes, puisque les contrats confidentiels comprennent un renvoi couvrant tous les tarifs des compagnies de chemins de fer. En 2010-2011, le gouverneur en conseil a confirmé que l'Office a le pouvoir d'examiner les plaintes déposées par les expéditeurs aux termes de l'article 120.1, qu'une disposition des tarifs connexe soit comprise dans un contrat confidentiel entre parties ou non. Cette décision fait actuellement l'objet d'un examen judiciaire.

Transport aérien

Objet	Description	Évaluation
Pouvoir d'enquêter et de suspendre les dispositions déraisonnables des tarifs intérieurs	Les articles 67.1 et 67.2 restreignent le pouvoir de l'Office aux cas où une plainte a été reçue, limitant la capacité de l'Office de mener des enquêtes en ce qui concerne le respect par un transporteur de son tarif intérieur et le caractère raisonnable des conditions d'un transporteur liées au transport intérieur. Il n'y a pas de contraintes semblables basées sur les plaintes en ce qui a trait aux tarifs internationaux. Cela signifie que, sans une composante sur le tarif intérieur dans le cadre d'une plainte, une décision exigeant qu'un transporteur modifie les conditions de son tarif international jugées déraisonnables ne peut être élargie aux conditions équivalentes de son tarif intérieur. Cependant, si l'Office juge qu'une disposition d'un tarif intérieur est déraisonnable, il peut exiger que des changements soient apportés au tarif intérieur d'un transporteur tout en veillant à ce que ces changements soient reflétés dans le tarif international du transporteur. Le paragraphe 67.2(1) de la Loi permet à l'Office de suspendre un tarif intérieur visé par une plainte, mais seulement après qu'il ait déterminé que le tarif est déraisonnable. Cela diffère du régime international pour lequel l'Office a la capacité de suspendre un tarif international en attendant les résultats de son enquête et de la décision connexe. Au fil des ans, l'Office a reçu plusieurs plaintes relativement au transport intérieur et international, et a suspendu des conditions internationales pendant l'enquête, alors que les conditions intérieures sont demeurées en vigueur. Cette condition peut créer de la confusion auprès des consommateurs.	L'incapacité de l'Office de prendre certaines mesures de sa propre initiative concernant les tarifs intérieurs peut se traduire par le traitement inéquitable entre les voyageurs aériens à l'échelle nationale et internationale et augmenter la complexité de la conformité pour l'industrie. De plus, elle peut entraîner de la confusion pour les passagers qui interagissent avec le même transporteur aérien, puisque des conditions différentes peuvent régir les tronçons intérieurs et internationaux d'un même vol. Une solution potentielle pour éviter ce genre de confusion consisterait à permettre à l'Office d'élargir son examen pour inclure le tarif intérieur lors d'une enquête sur une disposition d'un tarif international, que l'enquête soit entreprise par l'Office de son propre chef ou qu'elle découle d'une plainte d'un consommateur. Cela permettrait potentiellement d'uniformiser l'approche et d'éliminer les situations où l'Office a conclu à un tarif international déraisonnable, mais pour lesquelles il ne peut prendre de mesures équivalentes pour le tarif intérieur du même transporteur. Permettre à l'Office de suspendre une disposition déraisonnable d'un tarif intérieur pendant la détermination, dans des cas où des mesures semblables ont été prises pour cette même disposition d'un tarif international, permettrait également potentiellement d'éliminer un manque d'uniformité qui peut susciter de la confusion auprès des consommateurs.

Objet	Description	Évaluation
Pouvoir de traiter les questions systémiques liées aux tarifs internationaux	La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal) modifiait certaines dispositions importantes de la Convention de Varsovie en ce qui concerne la compensation pour les pertes lors du transport international de personnes, de bagages ou de marchandises. Entrée en vigueur en 2003, elle a depuis été intégrée dans le droit national par l'intermédiaire de la *Loi sur le transport aérien*. L'Office a pris de nombreuses mesures pour encourager les transporteurs aériens à intégrer les conditions de la Convention de Montréal à leurs tarifs. Toutefois, un nombre important de transporteurs ne l'ont pas encore fait. Dans l'exercice de sa compétence comme autorité aéronautique canadienne pour traiter la question de non-conformité à la Convention de Montréal, l'Office peut agir de sa propre initiative puisqu'il s'agit d'un tarif international. Cependant, ces questions doivent actuellement être traitées au cas par cas. Pour assurer l'uniformité, selon la loi existante, le personnel de l'Office a commencé à lancer des processus pour chacun des transporteurs individuels. L'Office régit des centaines de transporteurs exploitant des services aériens internationaux dont les tarifs comprennent normalement de nombreuses pages de texte juridique qui traitent des aspects liés à la responsabilité.	Le cadre législatif régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige des tarifs justes et raisonnables. Pour ce faire, ils doivent être conformes aux lois canadiennes, tant dans le régime intérieur qu'international. Bien que des progrès soient en train d'être réalisés dans le but d'assurer la conformité, le fait de permettre à l'Office de traiter les questions systémiques de non-conformité avec les conventions internationales et la loi canadienne sur une base systémique donnerait à l'Office un pouvoir et des méthodes supplémentaires pour inciter tous les transporteurs non conformes à se conformer. Une des approches potentielles serait de fournir à l'Office le pouvoir de remplacer ou de suspendre les conditions liées au transport aérien pour tous les transporteurs ou certains d'entre eux et de permettre à l'Office de prendre un arrêté s'appliquant à tous les transporteurs aériens visant à mettre en œuvre des tarifs qui seraient conformes à la loi canadienne et aux conventions internationales signées par le Canada. Lorsque ce genre d'arrêté n'est pas respecté par des transporteurs en situation de non-conformité à la loi canadienne, il peut être renforcé par des sanctions administratives pécuniaires. L'Office est d'avis que cette approche favoriserait une application plus efficace de la loi canadienne tout en garantissant un traitement équitable des transporteurs.

Transports accessibles

Objet	Description	Évaluation
Enquête sur les questions systémiques de transports accessibles	Le paragraphe 172(1) de la Loi permet à l'Office d'enquêter sur des questions relatives aux transports accessibles qui sont déposées auprès de l'Office sous forme de plaintes. Par conséquent, l'enquête de l'Office est limitée aux questions soulevées par le demandeur contre un transporteur ou un exploitant de terminal en particulier. Bien que les questions individuelles soient réglées au moyen du processus de règlement des plaintes, les problèmes suivants surgissent en ce qui a trait aux questions systémiques soulevées : • Les obstacles abusifs qui surviennent en raison des politiques et des pratiques touchant toute l'industrie ne sont pas traités puisque l'Office ne peut traiter que les questions soulevées contre le fournisseur de services désigné dans la plainte. Il est donc possible que les personnes ayant une déficience continuent de se heurter aux mêmes obstacles abusifs en ce qui concerne les autres fournisseurs de services. • Les décisions qui placent le fardeau de l'élimination des obstacles abusifs sous la responsabilité d'un ou de quelques fournisseurs peuvent créer d'importants désavantages concurrentiels de prix ou d'exploitation. • Souvent, les parties à une plainte ne représentent pas entièrement ou efficacement les intérêts des autres parties touchées. Cette situation ne peut être redressée à moins que d'autres parties touchées n'interviennent. Toutefois, leur participation et l'étendue de leur engagement sont laissées à leur discrétion. Par conséquent, les plaintes pouvant avoir des ramifications sur toute une industrie ne bénéficieront pas d'une enquête exhaustive qui permettrait de soulever toutes les questions et tous les intérêts. Les exemples de questions systémiques précédentes soulevées à propos d'une plainte comprennent la politique « une personne, un tarif », la fourniture d'oxygène à bord d'un aéronef et, plus récemment, les questions liées au transport de personnes ayant des allergies à bord d'un aéronef. De plus, une plainte peut être déposée contre les politiques d'un transporteur qui peuvent avoir une composante d'intérêt public élargie, mais en raison de la nature de la plainte, le champ d'enquête de l'Office est limité.	Le Parlement pourrait examiner une modification à la Loi donnant à l'Office le pouvoir d'élargir la portée d'un cas afin de mener une enquête sur les questions soulevées dans une plainte à l'échelle de l'industrie, lorsque cette mesure est jugée appropriée. Une telle modification pourrait permettre à l'Office d'examiner efficacement les questions ayant des incidences importantes sur les intervenants, sans pour autant entraîner pour les fournisseurs individuels de services de transport un désavantage concurrentiel inéquitable. Elle permettrait également à l'Office de surseoir une demande ayant des ramifications dans tout un secteur, tout en lui permettant d'effectuer une enquête approfondie. La souplesse d'enquêter sur des questions élargies connues au début du processus plutôt que d'attendre le dépôt d'autres plaintes se traduirait par une efficacité accrue. De manière à préserver l'intégrité des examens d'accessibilité, y compris l'analyse des contraintes excessives, tout arrêté rendu par l'Office serait pris en fonction d'un fournisseur de service. Cette manière de faire ne serait adoptée qu'après avoir fait en sorte que tous les intérêts aient été pris en considération et soupesés, et après avoir tenu compte des circonstances opérationnelles et économiques de chaque fournisseur de service. La compétence actuelle de l'Office limite sa capacité d'élargir la portée de son enquête sur les questions d'accessibilité, lorsqu'il y a lieu, ce qui limite également sa capacité d'agir avec efficacité et constance.

Objet	Description	Évaluation
Chevauchement des compétences avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne*	En vertu de leur législation respective, l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) possèdent l'autorité de traiter des plaintes déposées par des personnes ayant une déficience et portant sur l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Les articles 170 et 172 de la *Loi sur les transports au Canada* énoncent explicitement le mandat de l'Office d'éliminer tous obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris les personnes ayant une déficience, dans les services et les installations de transport de compétence fédérale. La Cour suprême du Canada a confirmé que la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada* est conforme aux principes en matière de droits de la personne et que les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* doivent être appliqués par l'Office au moment de déterminer les obstacles abusifs et de les éliminer. La Cour suprême a également reconnu que seul l'Office possède l'expertise spécialisée lui permettant de trouver un juste équilibre entre les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités – financière, structurale et logistique – du réseau de transport fédéral. Le paragraphe 171 de la *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office et la CCDP doivent coordonner leurs activités de manière à éviter les conflits de compétence. En outre, un protocole d'entente a été élaboré dans cette optique entre l'Office et la CCDP. Néanmoins, une récente décision du TCDP touchait les mêmes parties et les mêmes questions, et le TCDP en est venu à une décision différente de celle de l'Office. Dans ce cas, le chevauchement des compétences a entraîné un résultat contradictoire. Cette décision pourrait avoir des conséquences importantes sur les compétences en ce qui concerne les futures plaintes d'accessibilité liées au transport.	Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants : • Les plaignants ne savent plus auprès de quel organisme déposer leurs plaintes, en particulier étant donné les solutions différentes possibles en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Bien que l'Office possède le mandat d'éliminer les obstacles abusifs du réseau de transport fédéral, il ne possède pas l'autorité d'ordonner un dédommagement pour la douleur et la souffrance, contrairement au TCDP. • Les répondants (p. ex., les transporteurs, les exploitants de terminaux) font face à la possibilité d'avoir à se défendre devant deux entités législatives à propos de la même question. • Le traitement de la même plainte par l'Office et la CCDP/le TCDP donne lieu à de l'incertitude et occasionne des coûts additionnels pour les répondants et le gouvernement du Canada. À la demande de l'Office, la Cour fédérale a entrepris un examen judicaire de ces questions de compétence à la fin de 2009-2010. En octobre 2010, la Cour fédérale a annulé la décision du TCDP et a confirmé la compétence de l'Office en tant que tribunal spécialisé de premier plan pour toutes les questions de transport, y compris les questions liées à l'accessibilité. Le jugement de la Cour fédérale a fait l'objet d'un appel par le TCDP. L'Office fournira plus d'information sur ce point une fois que l'appel aura été entendu. Pour clarifier les limites des compétences entre l'Office et la CCDP/le TCDP, la *Loi sur les transports au Canada* pourrait être modifiée de manière à confirmer le mandat exclusif de l'Office à l'égard du traitement des plaintes présentées par des personnes ayant une déficience pour ce qui est de l'accessibilité au réseau de transport national.

Généralités

Objet	Description	Évaluation
Clarification des deux principales fonctions	L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport fédéral. • En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme une cour lorsqu'il se prononce sur des différends. • En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs de compétence fédérale. En raison du rôle d'organisme de réglementation économique de l'Office, certaines de ses décisions, dont de nombreuses relatives aux permis d'affrètement ou aux licences, sont devenues des éléments de routine et nécessitent peu ou pas de pouvoir discrétionnaire. La prestation de services de réglementation de routine et non discrétionnaire pourrait être assurée plus efficacement par le personnel. Toutefois, il n'y a pas de disposition dans la *Loi sur les transports au Canada* pour la délégation de pouvoir au personnel. Actuellement, la Loi : • Offre une orientation limitée concernant le rôle des membres ou du président et premier dirigeant; • Exige que les membres prennent toutes les décisions de l'Office; • Ne fait pas de distinction entre les dispositions judiciaires et réglementaires administrées par l'Office.	Selon l'Office, la prochaine fois que la Loi sera examinée, il faudrait envisager de clarifier les points suivants : • Le pouvoir du président et premier dirigeant en ce qui a trait à l'administration de la réglementation économique, par l'intermédiaire de décisions non discrétionnaires ou de routine, et aux pouvoirs de délégation connexes; • Les deux fonctions distinctes de l'Office et les attentes procédurales à l'endroit de chacune des fonctions. Ces changements : • Permettraient aux membres de se concentrer sur leur rôle essentiel d'adjudicateurs; • Aideraient à faire la différence entre les responsabilités de l'Office en tant qu'organisation administrative de la fonction publique et celles de ses membres en tant que tribunal; • Assureraient l'administration efficace et en temps opportun des questions courantes et de réglementation qui sont du ressort de l'Office.

Objet	Description	Évaluation
Délai de 120 jours	Le paragraphe 29(1) de la Loi prévoit que l'Office rend sa décision sur toute affaire dont il est saisi avec toute la diligence possible dans les cent vingt jours suivant la réception de l'acte introductif d'instance, à moins que les parties visées n'en conviennent autrement. L'Office a mis en place des normes de rendement élevées. Afin d'assurer la transparence, l'équité et la réglementation efficace du réseau de transport du Canada, l'Office a mis en œuvre un nouveau cadre de mesure du rendement en 2007. Ce cadre a été modifié à la fin de 2010-2011 pour soutenir le prochain Plan stratégique triennal (2011-2014) de l'Office. Les indicateurs de rendement propres aux différents secteurs de prestation de services, et axés sur les jalons connexes, ont été mis en œuvre et intégrés au Rapport annuel de l'Office. Par exemple, en 2010-2011, l'Office a excédé ses objectifs de rendement liés aux licences et aux affrètements aériens en délivrant 88 pour cent de toutes les licences aériennes à l'intérieur de 14 jours et 97 pour cent de tous les permis d'affrètement à l'intérieur de 30 jours. Cependant, le règlement de différends complexes peut prendre, et dans certains cas a déjà nécessité, plus de 120 jours.	L'Office a adopté une série de mesures de rendement axées sur les services et liées au temps qui sont plus efficaces pour assurer la responsabilisation globale de l'Office que le délai prescrit de 120 jours pour toutes les instances devant l'Office. Dans tous les cas, ces mesures sont fondées sur des objectifs liés au temps, de moins de 120 jours. L'industrie des transports a été avisée de ces objectifs et l'Office rend compte au Parlement de son rendement en fonction de ces derniers. Ces processus et mesures de rendement sont pertinents compte tenu de la nature de chaque activité opérationnelle et ont été conçus pour veiller à ce que les services de l'Office soient fournis de manière efficace et transparente dans l'optique du service à la clientèle. Les résultats en matière de rendement de l'Office sont publiés dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement et sur le site Web de l'Office à l'intention des clients et des intervenants. Les indicateurs de rendement axés sur les résultats établissent des jalons et déterminent le niveau de service que l'Office doit atteindre pour aider à maintenir un réseau de transport canadien efficace. Ils permettent à l'Office de surveiller étroitement dans quelle mesure ses objectifs sont atteints et de mettre en œuvre de manière continue des améliorations pour satisfaire aux attentes du Parlement et des Canadiens en matière de responsabilisation. À la lumière du fait que le paragraphe 29(1) de la Loi exige déjà que l'Office agisse le plus rapidement possible, et puisque la Cour fédérale a jugé que le délai prescrit de 120 jours n'est pas obligatoire, l'Office recommande que le délai de 120 jours soit supprimé et qu'à sa place, l'Office soit tenu d'établir des mesures de rendement axées sur les services et liées au temps. Ces mesures continueraient d'être évaluées dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement. Ce changement proposé permettrait de mieux gérer les attentes en reconnaissant que l'Office vise toujours à rendre sa décision en moins de 120 jours tout en admettant que, dans certains cas, cela s'avère impossible.

Objet	Description	Évaluation
Amélioration de l'établissement du Rapport annuel au Parlement	Le paragraphe 42(1) de la Loi prévoit le dépôt du Rapport annuel de l'Office auprès du gouverneur en conseil à la fin du mois de mai, deux mois après la fin de l'exercice qui se termine le 31 mars. Toutefois, le dépôt du Rapport ministériel sur le rendement de l'Office n'est exigé qu'à la fin du mois de juillet, soit quatre mois après la fin de l'exercice se terminant le 31 mars.	Permettre à l'Office de présenter son Rapport annuel d'ici la fin de juillet plutôt que la fin de mai : - accorderait à l'Office un échéancier raisonnable pour finaliser les données de fin d'exercice en date du 31 mars; - renforcerait les liens entre le Rapport annuel et le Rapport ministériel sur le rendement de l'Office ainsi que le Rapport sur les plans et les priorités; - augmenterait l'efficacité de l'Office à satisfaire à toutes les exigences en matière de rapport au Parlement selon l'allocation de ses ressources.

Annexe

La liste complète des statistiques de l'Office est présentée au www.otc.gc.ca/fra/statistiques

Rapport annuel 2010-2011 : Liste de tableaux statistiques sur le site Web de l'Office

I. Jugements de l'Office
Jugements uniques par les membres

II. Mécanismes alternatifs de résolution des conflits
Différends réglés par l'Office

III. Plaintes relatives au transport aérien
Plaintes sur le transport aérien – facilitation informelle
Plaintes sur le transport aérien traitées dans le processus de facilitation (transporteurs canadiens)
Plaintes sur le transport aérien traitées dans le processus de facilitation (transporteurs étrangers)
Sujets des plaintes relatives au transport aérien déposées en vue d'une facilitation (tous les transporteurs)
Sujets des plaintes relatives au transport aérien déposées en vue d'une facilitation (transporteurs canadiens)

IV. Licences et affrètements
Nationalité des transporteurs aériens
Licences détenues par nationalité
Licences aériennes
Permis d'affrètement délivrés
Avis de vol d'affrètement

V. Transport ferroviaire
Infrastructure et construction ferroviaires

VI. Transport maritime
Demandes de permis de cabotage

VII. Application de la loi
Activités d'application de la Loi